

CEG – 149

Bello, 8 de Abril del 2021

Doctora
DIANA PATRICIA ESCUDERO
Sistema de Información y Atención al Usuario
Secretaría de Salud
ALCALDIA DE BELLO

Asunto: Informe SIAU Primer Trimestre 2021 de la Clínica Antioquia SA

Respetada Doctora

Reciba un cordial saludo de parte de la Clínica Antioquia S.A., de acuerdo a la información solicitada en la circular 059 de 2017, adjuntamos el informe del análisis de las Quejas, Reclamos, Peticiones, Derechos de Petición, Sugerencias y Felicitaciones presentadas por los usuarios de la clínica Antioquia en el primer trimestre del año 2021.

Cualquier información adicional con gusto será suministrada.

Cordialmente,



LADY RUTH BEDOYA RAMIREZ
Gerente
CLINICA ANTIOQUIA S.A.

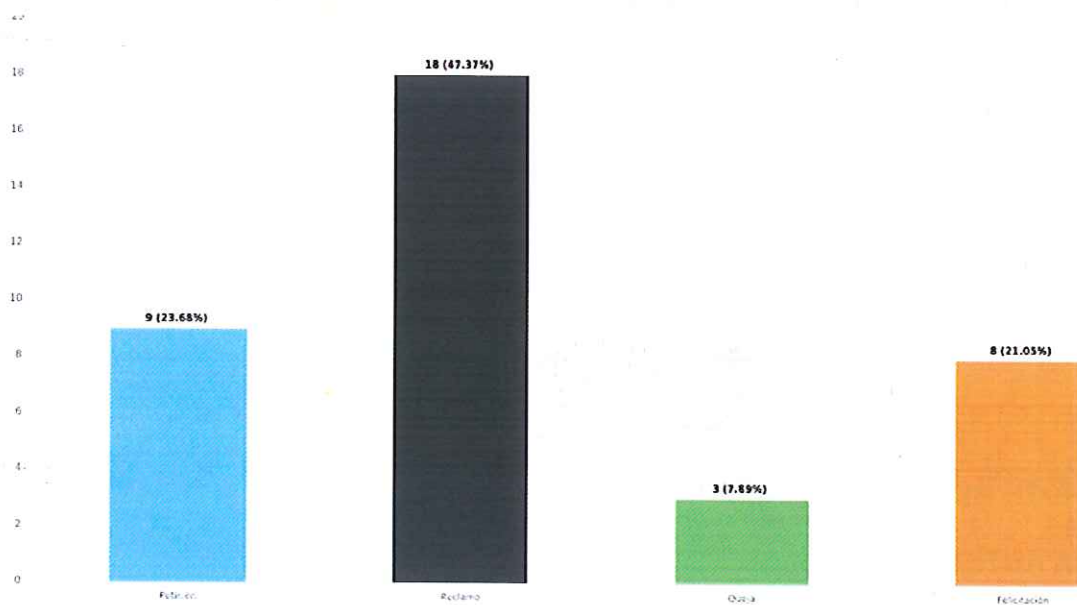
clínica
antioquia
por tu bien
NK. 800.190.884-1
Tel 322 22 11
CLINICA ANTIOQUIA S.A.

1. CLASIFICACION DE LAS MANIFESTACIONES DE LOS USUARIOS

En el periodo comprendido entre el 01 de marzo y el 31 de marzo de 2021 se recibieron 39 manifestaciones de los usuarios, de las cuales el **47.37%** (18) corresponden a reclamos, seguido de las peticiones con un **23.68%** (9), posteriormente con un **21.05%** (8) felicitaciones, y finalmente con un **7.89%** (3) quejas, que fueron gestionados por la oficina de atención al usuario de la clínica Antioquia en el aplicativo de PQRSF que se tiene definido.

MANIFESTACIÓN / MES	Enero	Febrero	Marzo	Total	Porcentaje
Reclamos	9	5	4	18	47,37
Peticiones	2	1	6	9	23,68
Felicitaciones	2	4	2	8	21,05
Quejas	2	0	1	3	7,89
Total	15	10	13	38	100%

PQRSF Primer Trimestre 2021



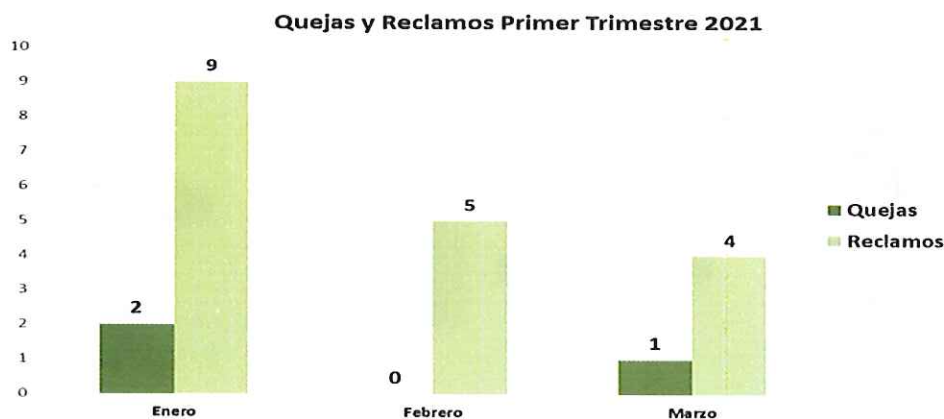
Durante el primer trimestre y debido a la emergencia por la pandemia hemos reforzado los otros canales de atención con los cuales contamos para poder gestionar de manera inmediata las solicitudes de nuestros usuarios y así mitigar el riesgo de contagio de nuestros pacientes, sus familias y nuestros colaboradores:

- ❖ **Línea telefónica:** 322 22 11 Ext: 2201
- ❖ **Línea celular:** 3185163582 (esta línea cuenta con WhatsApp)
- ❖ **Correo electrónico:** usuarios1@clinicantioquia.com.co
- ❖ **Página WEB:** www.clinicantioquia.com.co a través del link PQR

2. QUEJAS Y RECLAMOS

Durante el primer trimestre del 2021 se realizó la clasificación de quejas y reclamos presentados por los usuarios, haciendo referencia la primera, a las inconformidades que relacionan directamente un funcionario de la institución y el segundo a las inconformidades evidenciadas desde los diferentes procesos de atención.

En este periodo se evidencia que, de **21** manifestaciones recibidas de los usuarios, clasificadas como quejas y reclamos, el 85.71% (**18**) son reclamos y el 14.29% (**3**) son quejas.



2.1 QUEJAS

Con relación a las Quejas (Actitud del personal) se puede observar que para este trimestre con relación al trimestre anterior obtuvimos disminución en la cantidad de casos (pasando de 4 casos en el cuarto trimestre 2020 a 3 casos en el primer trimestre 2021), con el objetivo de impactar las quejas por actitud de los funcionarios se continua con el programa de humanización que incluye diferentes estrategias, que permiten garantizar el cumplimiento de la política de humanización.

Las estrategias que orientan el cumplimiento de la política de humanización son:

Estrategias Virtuales y Presenciales: Debido a la contingencia por la pandemia del COVID-19 y con la finalidad de garantizar el distanciamiento social se implementaron algunas medidas virtuales y/o presenciales para cumplir con la política de humanización:

❖ **Campaña de Semáforos:** El objetivo es entregar un distintivo, que califica la actitud con los usuarios, según el informe del PQRS del mes anterior. La figura de **empatía** se otorga a los servicios que no tienen quejas por actitud en el mes; **puedes lograrlo** se le asigna al servicio que mejoro en el mes con respecto al número de quejas y la **estrella negra** se le entrega al servicio que no obtuvo mejoría con respecto a sus quejas por actitud en el mes.

Durante este trimestre los resultados se dieron a conocer en los comités de calidad y ética mensuales que se realizaron de manera virtual por el aplicativo Google meet.



❖ **Red de apoyo psicológico, espiritual y familiar:** Estrategia que consiste en brindar apoyo psicológico, espiritual y familiar de manera virtual al personal de la clínica.

La CLÍNICA
TE ACOMPAÑA
EN LOS MOMENTOS
QUE MÁS LO NECESITAS



Comunícate con nuestra
red de apoyo

Psicólogo Jaime Giraldo :
3007037003

Apoyo Espiritual Padre Camilo Arbeláez :
3127864982

Psicóloga Mariela Gómez:
3154621494

Psicóloga Adriana Ramírez:
3207165144



- ❖ **Incentivo al Personal:** Se hace entrega de incentivo virtual al personal felicitado por los usuarios en los diferentes servicios de la institución por medio de la intranet de la clínica, su publicación se realiza mes vencido.

Felicitados
Respeto
Compromiso
Honestidad
Empatía

Jaime Rodrigo Castrillón Auxiliar de Enfermería	Ana Yulier Salazar Auxiliar de Enfermería	Edgar Ignacio Preciado Técnico
Bibiana Andrea Londoño Auxiliar de Enfermería	Aida Luz Domínguez Auxiliar de Enfermería	Demetrio Zúñiga Técnico
Susana Calle Técnico	Marcela Helena López Técnico	Norley Maryory Torres Auxiliar de Enfermería
Elsy Yaneth Castillo Auxiliar de Enfermería	Andrés Felipe Saavedra Auxiliar de Enfermería	Melisa Gómez Auxiliar de Enfermería
Patricia Elena Rendón Auxiliar de Enfermería	Maria Johana Valencia Técnico	Alina Budes Técnico
Melquisedec Lenis Técnico		

- ❖ **Cumpleaños Personal:** Por medio de incentivo entregado por el área de Gestión Humana, se realiza reconocimiento de cumpleaños al personal; adicional desde los beneficios de momentos mágicos, se brinda una tarde libre para disfrutar de su día al personal administrativo o tarde de helado para el personal asistencial.

Privilegios CASA



Horario flexible - Administrativos



Tarde de helado - Asistenciales



Solidaridad CASA

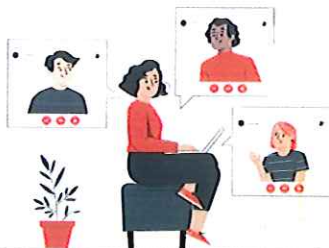
❖ **Capacitaciones:** Desde el área de Salud y Seguridad en el trabajo, se realizaron capacitaciones al personal sobre temas de interés, para el primer trimestre se realizó capacitación en temas de: "Aprendamos sobre estilos de vida saludable" y "prevengamos el estigma frente al covid-19", ambas capacitaciones dadas en compañía de asesoras de la ARL Sura.

Conversemos Prevénganos el estigma frente al COVID-19

📅 Fecha: 22 de febrero 2021
🕒 Hora: 8:00 a.m.
📍 Charla a través de Google

Inscríbete con
Edilson Calderón
Analista de S.S.I
al WhatsApp
3014575750

Dirigida por la Psicóloga **Ana María Aguilar**



Charla dirigida solo al personal que ya haya sido diagnosticado con covid-19

¡Te esperamos!



Aprendamos sobre estilos de vida saludable



Inscríbete con
Edilson Calderón
Analista de S.S.I
al WhatsApp
3014575750

📅 8 de febrero 2021
🕒 2:00 p.m.
📍 Charla a través de Google Meet

¡Te esperamos!



❖ **Campaña Humanización:** Se retoma la campaña de humanización, denominada este año como "Humanizando ando", la cual se va trabajar con el Mapa de Cultura Organizacional. Mensualmente se va trabajar un tema diferente de acuerdo al mismo, con el fin de que el personal lo conozca y reconozca, debido a que hay mucho personal nuevo en la institución.

HUMANIZANDO *ando*



HOLA
soy Empatía, tu guía de humanización, y hoy vengo a enseñarte sobre nuestro mapa de cultura

COMENCEMOS POR ENTENDER
¿qué es un mapa de cultura?

Es el lugar donde registramos los valores, creencias y principios que nos orientan en nuestro día a día, para alcanzar el objetivo que nos hemos propuesto como clínica.

Este es nuestro
MAPA DE CULTURA Y SUS PILARES PRINCIPALES

VALORES
Honramos nuestros valores en todas nuestras acciones.



LIDERAZGO
Liderazgo al servicio de nuestros equipos.

RELACIONES
La conversación, la base de nuestras relaciones.

TRABAJO
Trabajamos comprometidos con la búsqueda de soluciones.

Ahora que sabes cuál es nuestro mapa de cultura y sus principales pilares, cuéntenos ¿cuál es tu aporte a la humanización?

- ❖ **Promoviendo el Autocuidado:** También se viene enviando a través de los grupos de whatsapp, imágenes que sirvan como recordatorio al personal de la importancia del autocuidado.



- ❖ **Vacunación contra el COVID:** Durante el mes de febrero y marzo se inició con las jornadas de vacunación contra el Covid para nuestro personal, según la priorización de las fases realizada por el Ministerio de Salud.



Nos llena de orgullo
cuidar de ti

GRACIAS

por entregar todo de ti durante esta época.
Ahora es nuestro momento de cuidarlos, por eso, iniciamos el proceso de vacunación de nuestros **héroes** de la **Clínica Antioquia**.

Recuerda que el proceso de vacunación se realizará de forma gradual, esperamos que muy pronto todo nuestro personal, esté vacunado.

Estrategias dirigidas a los usuarios: Ante la contingencia por el COVID-19 se realizaron cambios institucionales para garantizar la seguridad de los pacientes, sus familias y el personal de la salud, teniendo como premisa la humanización en la atención, estas estrategias favorecen la comunicación con las familias y la comunidad, estas son:

- ❖ **Comunicación con las familias y usuarios:** Se decide realizar la llamada a los pacientes con diagnóstico sospechoso o confirmado de Covid19, y a las familias de los pacientes de hospitalización que no tienen acompañante, ni medio de comunicación con su familia. La información que se da es una información general del estado del paciente, tranquilizando a la familia e informándole que diariamente contara con esta llamada, para darle noticias de la evolución de su paciente.

Información importante para familiares de pacientes hospitalizados en el área COVID

Debido a la actual pandemia, como institución hemos tomado las siguientes medidas que son importantes que usted como familiar tenga en cuenta durante el proceso de hospitalización

Para disminuir el riesgo y la exposición de las familias, no se permite la visita o acompañamiento de familiares al paciente durante el tiempo de hospitalización.

La entrega de alimentos personales, se debe realizar en el parqueadero interno de la Clínica, en un horario de lunes a sábado de 7:00 a.m. a 11:00 a.m. y de 4:00 p.m. a 6:00 p.m. y los días domingos y festivos solo de 9:00 a.m. a 11:00 a.m.

Se autoriza (bajo la responsabilidad del paciente) el ingreso de celulares con su respectivo cargador, tablets, radios, fibros, sopas de letras, etc.

La información médica de los pacientes, será entregada telefónicamente al familiar responsable como única premisa definida por la familia. Durante el transcurso de la mañana un médico llamará a la información general del paciente, al igual que en el transcurso de la tarde, el médico realizará seguimiento con la familia para dar una información completa del estado del paciente, en esta llamada se podrán resolver todas las dudas e inquietudes en relación al proceso médico.

Campaña de humanización "Te acompaño en la distancia" en la cual a través de la página web www.clinicaantioquia.com.co usted podrá enviarle sus mensajes de ánimo a su familiar y nosotros se los entregaremos.

Para dudas, quejas, sugerencias o felicitaciones use los siguientes canales:
Sede Bello: WhatsApp: 316-334-7323 | Correo electrónico: clinica@clinicaantioquia.com.co
Sede Bello: WhatsApp: 316-334-7322 | Correo electrónico: clinica@clinicaantioquia.com.co
Página web: www.clinicaantioquia.com.co

- ❖ **Comunicación con la Comunidad:** En cuanto a la comunicación con la comunidad, se define que el canal de comunicación para orientar de manera general a la ciudadanía es

la línea 3122898497 y el correo referencia@clinicantioquia.com.co, ellos darán información sobre redes de servicio, protocolos, procedimientos, así como el direccionamiento para las pruebas domiciliarias cuando hubiere lugar.

La línea esta publicada en la página web de la institución y en las salas de espera de las dos sedes. El personal de referencia tiene definido un cuestionario para redireccionar al paciente.

- ❖ **Te acompaño en la distancia:** Se creó un link en la página de internet de la clínica, y además se realiza una llamada a familiares de los pacientes hospitalizados, con el fin de invitarlos a participar en la campaña de humanización, enviando mensajes de manera virtual a sus familiares hospitalizados, teniendo en cuenta que ellos no puede ser visitados por sus familiares debido a la situación de la pandemia.

Los familiares dejan su mensaje de cariño y motivación por medio del link: <http://www.clinicantioquia.com.co/te-acompano-en-la-distancia/> o vía WhatsApp, y la institución le hace llegar el mensaje al paciente ya sea por medio de tarjeta.



- ❖ **Al Derecho y al deber:** Los derechos y deberes de nuestros usuarios se encuentran divulgados en la página WEB en el siguiente link <http://www.clinicantioquia.com.co/derechos-y-deberes-del-paciente/>.

Adicional se realiza difusión AL DERECHO Y AL DEBER por medio de video TIKTOK, el cual se envía por Intranet y a través de los diferentes grupos de Whatsapp y por la línea de los usuarios.

- ❖ **Celebramos tu Vida:** Se realiza la celebración de cumpleaños de los pacientes hospitalizados en la institución.
- ❖ **Código lila en el contexto de la pandemia por Covid-19:** Se actualizo el instructivo de Código lila para incluirle el capítulo de Código Lila en caso de pacientes con diagnostico sospechoso o confirmado de COVID 19. El personal de salud debe asegurarse de que los familiares reciben y realicen el uso apropiado de los EPP, en caso de pacientes con diagnostico sospechoso o confirmado de Covid 19 se permitirá el ingreso de 2 familiares designados con las debidas recomendaciones.
- ❖ **Clínica Antioquia Contigo:** Durante el primer trimestre se realizaron charlas virtual a la comunidad referente a temas de: Como cuidar la salud de tus riñones, y Manejo/tratamiento de la Tuberculosis, los cuales son dirigidos por especialistas y/o profesionales de la salud.



CUIDA DE LA SALUD DE TUS PULMONES

Aprendamos juntos sobre prevención, manejo y tratamiento de la Tuberculosis, de la mano de Paula Salazar, Jefe del departamento de Infecciones de la Clínica Antioquia.

FECHA	HORA	LUGAR
9 de marzo	3:00 p.m.	A través de Meet Link: meet.google.com/pnh-ayya-4mh

¡Te esperamos!



COMO CUIDAR LA SALUD DE TUS RIÑONES

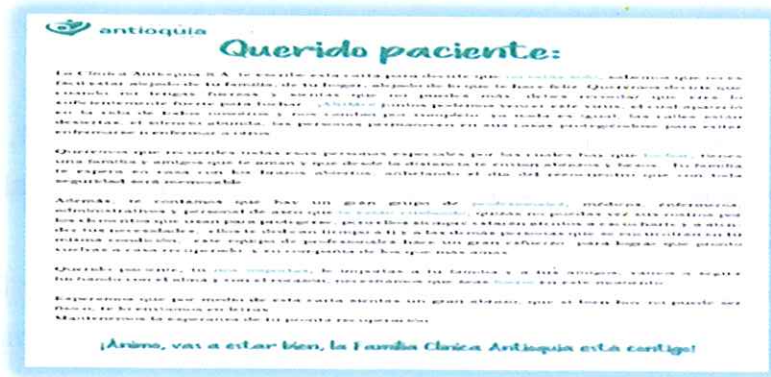
Fecha	Hora	Lugar
9 de febrero	3:00 p.m.	A través de Meet Link: meet.google.com/aar-sjth-yyi

Dirige
Dr. Miguel Rodríguez
Urologo Clínica Antioquia

- ❖ **Comunicación y bienestar emocional del paciente con sospecha y confirmación de diagnóstico de COVID-19**

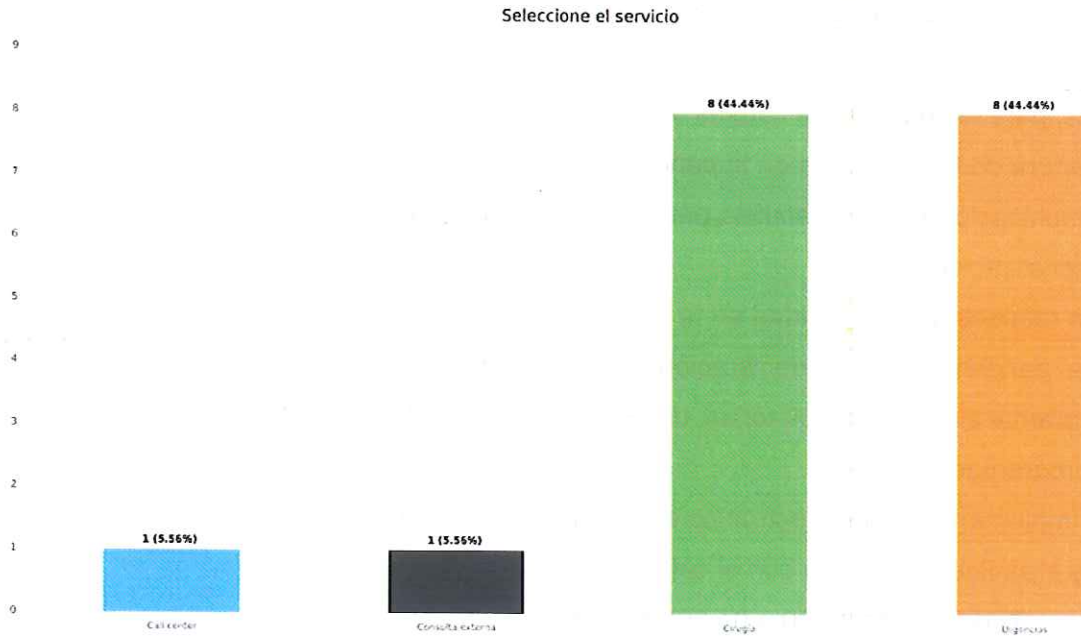
Se entrega carta a los pacientes con sospecha o diagnóstico confirmado de COVID-19, para transmitir al paciente tranquilidad y motivación ante este proceso de enfermedad y

aislamiento complejo. El paciente cuenta con teléfono de atención de Trabajo Social, para que el paciente que necesite que alguien lo escuche, realice una videollamada con la Trabajadora Social de la clínica.



2.2 RECLAMOS

En relación a los reclamos se puede observar aumento con respecto al trimestre anterior, llegando a 18 reclamos en el primer trimestre.



Las causas más representativas de los reclamos son: Oportunidad en la programación de la cirugía con 7 reclamos (38.89%), Desacuerdo en el diagnóstico y/o tratamiento clínico

con 6 reclamos (33.33%) y finalizando con 3 reclamos (16.67%) para Direccionamiento e información recibida

Para poder impactar de manera positiva las reclamaciones de los usuarios, se están trabajando las siguientes estrategias:

- ❖ Incentivar en los colaboradores la conducta del trabajo solucionador, así logramos que la inconformidad presentada se solucione de manera inmediata al usuario y no se convierta en un reclamo.
- ❖ Realizar rondas diarias en los servicios con el objetivo de recaudar las situaciones de inconformidad y garantizar de esta manera sean solucionadas a tiempo.
- ❖ Apropiar a las áreas con capacitaciones para dar respuesta inmediata a los usuarios.
- ❖ Verificación de indicadores de quejas relacionadas con el mal direccionamiento e información suministrada para definir acciones pertinentes que permitan brindar una información confiable al usuario.
- ❖ Ampliar disponibilidad de las agendas de las especialidades con mayor demanda para brindar una mayor oportunidad en la asignación de la cita.

Además, para las principales causas de reclamos se definió:

- ❖ Apertura de tele consulta en la pandemia
- ❖ Comunicación con las familias para informar manejo médico del paciente durante su hospitalización.
- ❖ Con respecto a Oportunidad en la programación de la cirugía, vale aclarar que debido a la pandemia y a la declaración de alerta roja, se contaba con restricción para programar cirugías ambulatorias, una vez fue levantada la medida se procedió a realizar la programación.
- ❖ Se implementa correo electrónico en el servicio de Call Center para asignación de citas y se crea línea exclusiva con el call center para la clínica
 - Teléfono: 2836830 o 01 8000 42 36 26
 - Correo electrónico: citasclinicaantioquiaysagrado@ospedale.com.co

3. PETICIONES Y DERECHOS DE PETICIÓN

3.1 PETICIONES

Con respecto al comportamiento de las peticiones, se observa aumento pasando de 8 en el cuarto trimestre 2020 a 9 peticiones en el primer trimestre 2021. En el mes de marzo se presentó el mayor índice con un **67%** (6), seguido del mes de enero con un **22%** (2) y finalizando en el mes de febrero con un **11%** (1).



3.2 DERECHOS DE PETICIÓN

No se presentaron derechos de petición en el primer trimestre.

4. QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES Y DERECHOS DE PETICIÓN POR ASEGURADORA.

De un total de **30** Quejas, Reclamos, y Peticiones en el primer trimestre 2021, remitidos por usuarios el comportamiento según EAPB a la que se encuentran afiliados fue el siguiente:

EAPB	Enero	Febrero	Marzo	Total
EPS Salud Total	6	3	8	17
EPS Sura	4	0	1	5
EPS Nueva EPS	2	1	1	4
EPS Sanitas	1	2	0	3
Anonimo	0	0	1	1
TOTAL	13	6	11	30

Se puede observar que el mayor número de quejas, reclamos, y peticiones pertenecen a la población de la EPS Salud Total con un **56.67%** (17), ya que el mayor número de usuarios atendidos en nuestra institución pertenece a esta EAPB.

5. SUGERENCIAS

Para el Primer Trimestre del 202 no se presentaron sugerencias.

6. FELICITACIONES

Para el Primer Trimestre de 2021 se presentaron un total de **8** felicitaciones que corresponden al **21.08%** de las manifestaciones, por medio de las cuales se destaca la labor de los colaboradores y los servicios prestados, lo cual contribuye al mejoramiento continuo en la prestación de los servicios.

El reconocimiento de los usuarios se hace extensivo a los colaboradores, en el marco del programa de humanización, buscando resaltar al cliente interno y promoviendo así, la excelente atención a los usuarios de la clínica.

La siguiente gráfica muestra el comportamiento mensual donde se puede observar que en el mes de enero y marzo se presentaron **2** felicitaciones correspondientes al **25%** y finalizando para el mes de febrero se presentaron **4** felicitaciones que corresponden al **50%**.



7. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA A LAS MANIFESTACIONES DE LOS USUARIOS

La clínica buscando brindar la mejor opción de solución y respuesta, de acuerdo a la **circular 008 de 2018**, establece los siguientes tiempos de respuesta:

- **PQR con Riesgo de Vida: inmediato cumplimiento.** Situación que representa riesgo inminente para la vida o la integridad de las personas
- El acceso, la gestión del riesgo en salud, y la inadecuada prestación del servicio de salud que afecte la oportunidad, continuidad o integralidad Oportunidad de respuesta efectiva **5 días**
- Consultas de especialista e Imagenología, para mayores de **62 años** deben ser asignados dentro de las **48 horas** siguientes a su solicitud
- Solicitudes de información y que no están relacionadas con la garantía del acceso a los servicios de salud, ni con la atención o prestación de servicios de salud
 - Peticiones generales: **15 días**
 - Solicitudes de información: **10 días**
 - Copias: **dentro de los 3 días**. Si las copias son de historias clínicas o de exámenes y se requieran para una consulta o urgente inmediatos.

La oportunidad de la respuesta a los usuarios se presenta en el siguiente cuadro:

ENERO	FEBRERO	MARZO
4.07	3.1	7.33




8. ASOCIACIÓN DE USUARIOS –CLÍNICA ANTIOQUIA

Para el primer trimestre del 2021 se realizó convocatoria a la asamblea de la Asociación de Usuarios a través de invitación presencial, carteleras informativas de la clínica, página web, línea de usuarios y por medio de la Secretaria de Salud y Participación Ciudadana; convocatoria a la cual no se presentó ningún usuario, por lo tanto, se realizó nueva convocatoria para el 6 de mayo.

¡Participa de la Asociación de Usuarios!

Construyamos juntos procesos de mejoramiento de la calidad de nuestros servicios, a través de la Asociación de Usuarios.

Acompáñanos en nuestro próximo encuentro:

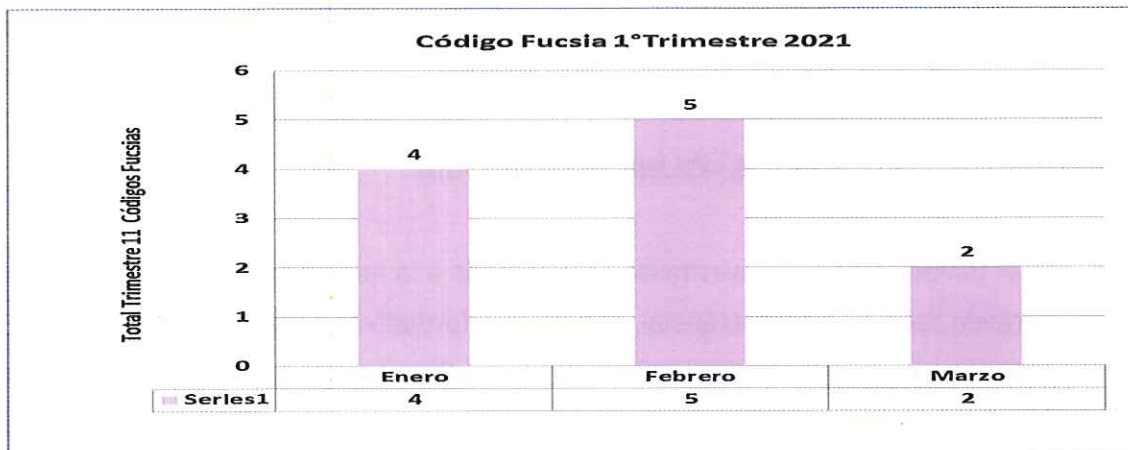
 2:00 p.m.
 06 de abril de 2021
 Encuentro virtual.



9. COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA

Se continua con la realización mensual del comité de ética, donde se hace seguimiento y gestión a las manifestaciones de los usuarios, la satisfacción y el cumplimiento de la política de humanización, se muestra a los líderes de cada servicio los indicadores y definen planes de acción dirigidas al mejoramiento de los servicios. Durante el primer trimestre del año 2021 y debido a la pandemia del covid-19 este se realiza de manera virtual.

10. CÓDIGO FUCSIA



En el primer trimestre del año 2021, se registraron un total de 11 códigos fucsias en menores de edad dentro de la institución, de los cuales el **45%** está representado el mes de febrero, el **36%** representa el mes de enero y por último el mes de marzo con un **18%**; vale resaltar que cada uno, se le realizó su respectiva intervención con las entidades pertinentes al suceso.

11. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

En los meses de enero, febrero y marzo de 2021, fueron realizadas las encuestas de satisfacción en cada uno de los servicios de la Clínica, para este primer trimestre se continua con la estructura de la encuesta, donde además de dar respuesta al a pregunta de la norma: **¿cómo califica su experiencia global respecto a los servicios que ha recibido a través de la clínica?** se abordan distintos aspectos como: características de la clínica, instalaciones, humanización, médicos, enfermeras, admisiones y servicio, lo que influye en el resultado final.

Los resultados de las encuestas fueron presentados a los coordinadores de áreas para realizar seguimiento y planes de acción en los ítems con menor calificación.

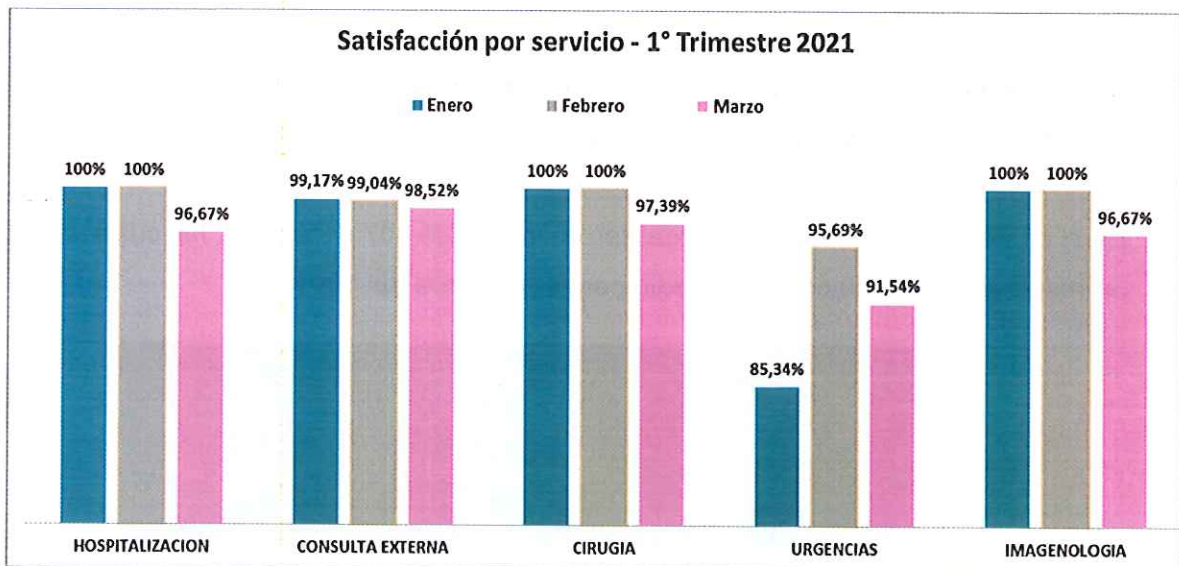
En el primer trimestre de 2021 se realizaron en total de **307** encuestas, las cuales arrojaron un resultado de satisfacción promedio para el trimestre del **100%**.

Periodo	Usuarios Encuestados	Porcentaje de Satisfacción
Enero	100	100%
Febrero	105	100%
Marzo	102	100%



La satisfacción por servicio, se encuentra en el siguiente gráfico:

Durante el primer trimestre del año 2021 se evidencia que el servicio con mayor satisfacción es Cirugía obteniendo un **99.13%**. Las acciones de mejora se gestionan cuando durante tres meses seguidos el indicador tiene un resultado menor o igual al **85%**.



12. POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

Se ingresó al portal del Ministerio el plan de participación social en salud del año 2021 y se envió copia a la secretaria de salud; el plan de acción se encuentra en este momento en ejecución.

Las actividades que se han venido ejecutando son:

- ❖ **Ingresar el plan de acción del PPSS 2021:** como se informó anteriormente el PPSS fue cargado en el portal de ministerio, adicional en el módulo de calidad Almera, donde se realiza seguimiento a todas las actividades.
- ❖ **Análisis del proceso de gestión de la satisfacción del usuario:** Se adjuntaron los informes del mes de Gestión basados en las actas del comité de Ética, las actas se realizan mes vencido.
- ❖ **Realizar el cronograma anual del comité de ética:** Se adjunta el cronograma del año 2021 del comité de ética y adicional las evidencias de la programación de las reuniones de cada mes.
- ❖ **Convocatoria para la conformación de la asociación de usuarios:** Se continúa con la convocatoria de manera virtual. Difusión de Asamblea General para el día 06 de abril del 2021.

