
 NIT. 82200538-2	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>						
	Controlado:		Versión	Elaboró:	Fecha de Formato:	Revisó:	Aprobó:
<b>Código de formato: PRO- PQR-01</b>	SI: X	NO:	01	PROF APOYO A SGC	28/11/2017	SUBDIR. ADMIN Y FINANCIERA	DIRECCION

**PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS,  
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL  
IMDER VILLAVICENCIO**



 NIT. 82200538-2	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>						
	Controlado:		Versión	Elaboró:	Fecha de Formato:	Revisó:	Aprobó:
<b>Código de formato: PRO- PQR-01</b>	SI: X	NO:	01	PROF APOYO A SGC	28/11/2017	SUBDIR. ADMIN Y FINANCIERA	DIRECCION

## 1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento interno para asegurar el tratamiento oportuno y pertinente de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentadas por la comunidad al Instituto Municipal de Deporte y recreación de Villavicencio IMDER.


## 2. ALCANCE

Este documento aplica desde la recepción de la queja, reclamo, sugerencia o felicitación por parte de la comunidad en general, entidades publicas y privadas y termina con la ejecución de los planes de mejoramiento luego de evaluar el sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones por parte de los responsables dentro del IMDER Villavicencio.

## 3. DEFINICIONES:

- I. **PETICIÓN:** 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 su pronta resolución.
- II. **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.
- III. **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.
- IV. **SUGERENCIA:** Se entiende por sugerencia, aquella propuesta que formula el ciudadano y que tiene como propósito mejorar la prestación del servicio.
- V. **DENUNCIA:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Es necesario




 NIT. 82200538-2	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>					
	Controlado:		Versión	Elaboró:	Fecha de Formato:	Revisó:
<b>Código de formato: PRO- PQR-01</b>	SI: <input checked="" type="checkbox"/> NO: <input type="checkbox"/>	01	PROF APOYO A SGC	28/11/2017	SUBDIR. ADMIN Y FINANCIERA	DIRECCION

## INDICE

<b>1. OBJETIVO</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE</b>	<b>3</b>
<b>3. DEFINICIONES:</b>	<b>3</b>
<b>4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:</b>	<b>4</b>
<b>5. RESPONSABLES</b>	<b>4</b>
<b>6. CONDICIONES GENERALES</b>	<b>5</b>
<b>7. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PROCEDIMIENTO.</b>	<b>7</b>
<b>8. ANEXOS Y DOCUMENTOS RELACIONADOS</b>	<b>13</b>
<b>9. CONTROL DE CAMBIOS</b>	<b>13</b>



 NIT. 82200538-2	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>						
	Controlado:		Versión	Elaboró:	Fecha de Formato:	Revisó:	Aprobó:
<b>Código de formato: PRO- PQR-01</b>	SI: X	NO:	01	PROF APOYO A SGC	28/11/2017	SUBDIR. ADMIN Y FINANCIERA	DIRECCION

que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

- VI. FELICITACIÓN:** Es aquella expresión de satisfacción de un ciudadano con relación a la prestación de un servicio.
- VII. SOLICITUD DE INFORMACIÓN:** Solicitud de información relacionada con la organización del IMDER y misión que cumple, funciones, procesos, procedimientos y normatividad.
- VIII. SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS:** El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias se entiende como una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo, ya que permite visualizar e informarse de lo que sucede, cuáles son las Quejas Reclamos y Sugerencias que tiene la comunidad en general que se relacionen con el cumplimiento de los objetivos misionales del IMDER.


#### 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Constitución Política de Colombia, Art. 23
- Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición
- Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública
- Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

#### 5. RESPONSABLES

- DIRECTOR
- SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
- SUBDIRECTOR TECNICO
- SECRETARIA EJECUTIVA
- PERSONAL DE APOYO JURÍDICO A PQRS
- PERSONAL DE APOYO PQR




 NIT. 82200538-2	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>					
	Controlado:		Versión	Elaboró:	Fecha de Formato:	Revisó:
<b>Código de formato: PRO- PQR-01</b>	SI: X NO:	01	PROF APOYO A SGC	28/11/2017	SUBDIR. ADMIN Y FINANCIERA	DIRECCION

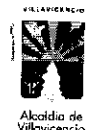
## 6. CONDICIONES GENERALES


- a. Las PQRS podrán ser presentadas en los siguientes medios de comunicación:
- Atención telefónica (PBX)
  - Escrita por oficio remitido al IMDER
  - Personal (Llenando el formato de PQR – FR-COM-05)
  - Buzón de PQR en las instalaciones del IMDER
  - Página web ([www.imdervillavicencio.gov.co](http://www.imdervillavicencio.gov.co))
  - Correo electrónico ([pqr@imdervillavicencio.gov.co](mailto:pqr@imdervillavicencio.gov.co))
- b. Las PQRS pueden ser presentadas por cualquier integrante de organizaciones deportivas o recreativas, entidades públicas y privadas, así como por cualquier ciudadano.
- c. Las respuestas directas se pueden brindar por correo electrónico, escritas o por vía telefónica, según se considere pertinente.
- d. La respuesta que se emita frente a cada asunto debe ser oportuna, pertinente y suficiente. El funcionario competente debe responder en forma completa sobre el fondo del asunto preguntado o solicitado y debe realizar el registro de la respuesta.
- e. Los tiempos para dar respuestas están determinados por la Ley 1755 de 2015 y son:
- 15 días siguientes a su recepción.
  - Documentos e información: 10 días. En caso de no dar contestación se entenderá por aceptada, y las copias se entregarán a los 3 días siguientes.
  - Peticiones de consulta a las autoridades: 30 días siguientes a la recepción.
  - Cuando no fuere posible resolver en los plazos señalados, se debe informar al interesado antes de la fecha de vencimiento, expresando los motivos de la demora y señalando un plazo razonable que no podrá exceder el doble del inicial previsto.
- f. Los términos que se aplican a las Dependencias y funcionarios encargados de generar la respuesta al peticionario se estipulan en el cuerpo del oficio remitido de la petición hecha por el usuario. Este término puede variar, de acuerdo a la complejidad del asunto y en atención al principio de celeridad. En todo caso dichos términos son inferiores a los de la Ley 1755 de 2015 para el Derecho de Petición, dado que estos empiezan a correr desde el momento mismo en que se recibe la queja, reclamo, sugerencia o solicitud de información.



 NIT. 82200538-2	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>						
	Controlado:		Versión	Elaboró:	Fecha de Formato:	Revisó:	Aprobó:
<b>Código de formato: PRO- PQR-01</b>	SI: X	NO:	01	PROF APOYO A SGC	28/11/2017	SUBDIR. ADMIN Y FINANCIERA	DIRECCION

- g. Las denuncias por actos de corrupción que reciba la entidad deben ser trasladadas al competente. Al ciudadano se le informará del trasladado, sin perjuicio de las reservas de ley.
- h. El buzón de PQR debe ser revisado todos los días (hábiles) al finalizar la jornada.
- i. Cuando el usuario es anónimo las PQR'S son tramitadas siempre y cuando los datos suministrados por él puedan sean verificables.
- j. El Jefe de control interno o quien haga sus veces, deberá informar a la dirección en caso de: (i) incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley y (ii) quejas contra los servidores públicos de la entidad. Así como de vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rendirá un informe cada cuatro meses a la Dirección del IMDER Villavicencio.
- k. El personal de apoyo a recepción, orientará al ciudadano que ingrese a las instalaciones administrativas del IMDER y quieran realizar una PQRS, el personal indicado le informará los medios por los cuales puede presentar su solicitud y los tiempos pertinentes de respuesta, así mismo indicará la información mínima que la solicitud debe contener.



 <b>IMDER</b> INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN VILLAVICENCIO NIT. 82200538-2	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>						
	Controlado:		Versión	Elaboró:	Fecha de Formato:	Revisó:	Aprobó:
<b>Código de formato: PRO- PQR-01</b>	SI: X	NO:	01	PROF APOYO A SGC	28/11/2017	SUBDIR. ADMIN Y FINANCIERA	DIRECCION

## 7. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PROCEDIMIENTO.

ID.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE		REGISTROS	SISTEMAS DE INFORMACIÓN O APLICATIVOS
			DEPENDENCIA O UNIDAD DE GESTIÓN	CARGO Y/O PUESTO DE TRABAJO		
1.	Recepcionar PQR's	<p>El Personal de servicios para el apoyo a la atención al usuario recepciona de acuerdo al medio por el cual el ciudadano realizó la solicitud;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención telefónica (PBX): El funcionario diligenciará el formato de PQR's (FOR-COM-05) con la información brindada por el ciudadano y pasará al paso 2.</li> <li>- Escrita por oficio remitido al IMDER. El funcionario Recepcionará el documento y pasará al paso 2.</li> <li>- Personal: El funcionario orientará al ciudadano a diligenciar el formato de PQR's (FR-COM-05), una vez diligenciado el funcionario pasará al paso 2.</li> <li>- Buzón de PQR en las instalaciones del IMDER: El funcionario</li> </ul>	Subdirección Administrativa y financiera	Personal de servicios para el apoyo a la atención al usuario	FOR-COM-05  OFICIO	NA.



CO241610



NIT. 82200538-2

## PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

	Controlado:	Versión	Elaboró:	Fecha de Formato:	Revisó:	Aprobó:	
<b>Código de formato: PRO- PQR-01</b>	SI: X	NO:	01	PROF APOYO A SGC	28/11/2017	SUBDIR. ADMIN Y FINANCIERA	DIRECCION

		<p>extrae el documento del buzón y pasará al paso 2.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Correo electrónico: El funcionario imprimirá el correo y pasará al paso 2.</li> <li>- Página web: Se dará el mismo tratamiento del correo electrónico.</li> </ul>				
2	Radicar las PQR'S	El Personal de servicios para el apoyo a la atención al usuario recibe y asigna un número de radicación a la queja, reclamo, sugerencia o solicitud de información, digitaliza el oficio y lo ingresa a la plataforma SIUGEAR. En la radicación debe clasificar a que dependencia corresponde el tema.	Subdirección Administrativa y financiera.	Personal de servicios para el apoyo a la atención al usuario.	Radicación y seguimiento de correspondencia recibida (FOR-COM-01)	SIUGEAR
3	Analizar la PQR'S y determinación del trámite.	El Personal de servicios para el apoyo a la atención al usuario analiza el asunto de la PQRS y reenvía a través de la plataforma a la dependencia de Competencia de la solicitud.	Subdirección Administrativa y financiera	Personal de servicios para el apoyo a la atención al usuario.	Control en la entrega de correspondencia recibida (FOR-COM-26)	SIUGEAR
4	Archivar documento original de la solicitud.	El Personal de servicios para el apoyo a la atención al usuario archiva el documento original de la solicitud en el archivo destinado para tal fin.  En caso de que el asunto de la PQR sea competencia la Dirección o del área de	Subdirección Administrativa y financiera	Personal de servicios para el apoyo a la atención al usuario.	Control en la entrega de correspondencia recibida (FOR-COM-26)  Archivo de PQRS.	NA.







NIT. 82200538-2

## PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

<b>Código de formato: PRO- PQR-01</b>	Controlado:		Versión	Elaboró:	Fecha de Formato:	Revisó:	Aprobó:
	SI: X	NO:	01	PROF APOYO A SGC	28/11/2017	SUBDIR. ADMIN Y FINANCIERA	DIRECCION

		Organizaciones Sociales, se entrega el original para su respectivo archivo al Profesional de Apoyo encargado. (excepto trámite de prestamos de escenarios deportivos).				
5	Analizar y atender la PQRS por parte de la dependencia competente	La dependencia que recibe por competencia el asunto, lo analiza y emite la respectiva respuesta oportuna dirigida al usuario. De igual manera, adopta las medidas correctivas que considere pertinentes. Debe registrar la respuesta en la plataforma.	Dependencia competente	Funcionario de la dependencia competente.	Oficio Archivo.	SIUGEAR
6	Realizar seguimiento y verificación de la calidad de la respuesta	<p>El profesional de apoyo jurídico del IMDER, recibe la respuesta del funcionario quien la redactó y la analiza para verificar que sea de fondo, suficiente y pertinente. De igual manera, realiza seguimiento a los asuntos trasladados, verificando que los términos de emisión de respuesta se cumplan.</p> <p>SI: Pasar a la actividad No. 9 (se entiende satisfecha la obligación de responder al usuario).</p> <p>No: Pasar a las actividad 7 (Se observa que se han superado los términos de emisión de la respuesta, o ésta no es pertinente o suficiente)</p>	Subdirección Administrativa y financiera.	Profesional de apoyo jurídico	Oficio Archivo.	Base de datos



CO241610





NIT. 82200538-2

**PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

	Controlado:	Versión	Elaboró:	Fecha de Formato:	Revisó:	Aprobó:	
<b>Código de formato: PRO- PQR-01</b>	SI: X	NO:	01	PROF APOYO A SGC	28/11/2017	SUBDIR. ADMIN Y FINANCIERA	DIRECCION

7	Insistir a la dependencia responsable de la atención de la queja, reclamo, sugerencia o solicitud de información.	El profesional de apoyo jurídico comunica las no conformidades encontradas al oficio de respuesta al funcionario que la realizó, para elaborar las correcciones pertinentes y notifica a control interno.	Subdirección Administrativa y financiera.	Profesional de apoyo jurídico	Oficio Archivo.	SIUGEAR
8	Realizar las investigaciones a que haya lugar	Después de recibir la notificación de incumplimiento el funcionario de Control interno o quien haga sus veces, determina si existen motivos para realizar la investigación correspondiente.	Subdirección Administrativa y financiera.	Profesional de apoyo de Control Interno.	Auditorías de control Interno.	NA.
9	Radicación de salida de documentos.	El funcionario competente que realizó el oficio de respuesta, lo entrega al Personal de servicios para el apoyo a la atención al usuario (salida de documentos) quien pondrá sello oficial del IMDER de salida de correspondencia y un número de salida y lo entrega a la persona encargada de mensajería.	Subdirección Administrativa y financiera.	Personal de servicios para el apoyo a la atención al usuario (salida de documentos)	Control en la entrega de correspondencia enviada (FOR-COM-26)	NA.
10.	Entrega de respuesta al usuario que interpone la PQR	El personal de apoyo a mensajería recibe el oficio de respuesta y se dirige entregar original al ciudadano que interpuso la PQR en la dirección suministrada, solicita firmar recibido.  Se encontró el usuario en la dirección suministrada.  SI. Entrega realizada pasar al paso 12.  NO. Pasar al paso 11.	Subdirección Administrativa y financiera.	Personal de apoyo a mensajería	Oficio firmado como recibido.	NA.





NIT. 82200538-2

## PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

<b>Código de formato:</b> PRO- PQR-01	Controlado:		Versión	Elaboró:	Fecha de Formato:	Revisó:	Aprobó:
	SI: X	NO:	01	PROF APOYO A SGC	28/11/2017	SUBDIR. ADMIN Y FINANCIERA	DIRECCION

11.	Notificación de respuesta por otros medios.	<p>Personal de servicios para el apoyo a la atención al usuario se comunica telefónicamente al número registrado por el usuario en la PQR y envía correo electrónico al dirección electrónica suministrada.</p> <p>Se pudo verificar el recibido de la respuesta:</p> <p>SI: Pase al paso 12</p> <p>NO: Publicar la respuesta en cartelera de las oficinas del IMDER y pasar al paso 12.</p>	Subdirección Administrativa y financiera.	Personal de servicios para el apoyo a la atención al usuario (salida de documentos)	Medio por el cual se notifica.	NA.
12.	Recepción de oficios de respuesta con firma de recibido.	El funcionario encargado de mensajería hace entrega de los oficios de respuesta con la firma de recibido al personal de servicios para el apoyo a la atención al usuario (salida de documentos), quien digitaliza el oficio y lo sube a la plataforma.	Subdirección Administrativa y financiera.	Personal de servicios para el apoyo a la atención al usuario (salida de documentos)	Control en la entrega de correspondencia enviada (FOR-COM-26)	SIUGEAR
13.	Archivar documento original de la respuesta.	El Personal de servicios para el apoyo a la atención al usuario archiva el documento original de la solicitud en el archivo destinado para tal fin. En caso de que el asunto de la PQR sea competencia la Dirección o del área de Organizaciones Sociales, se entrega el original de respuesta para su respectivo archivo al Profesional de Apoyo encargado. (excepto trámite de prestamos de escenarios deportivos).	Subdirección Administrativa y financiera	Personal de servicios para el apoyo a la atención al usuario (salida de documentos)	Control en la entrega de correspondencia recibida (FOR-COM-26)  Archivo de PQRS.	No Aplica.



CO241610






NIT. 82200538-2

## PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

	Controlado:	Versión	Elaboró:	Fecha de Formato:	Revisó:	Aprobó:	
<b>Código de formato: PRO- PQR-01</b>	SI: X	NO:	01	PROF APOYO A SGC	28/11/2017	SUBDIR. ADMIN Y FINANCIERA	DIRECCION

14.	Presentar los informes de gestión de los Sistemas de Quejas, Reclamos y Sugerencias.	<p>El Personal de servicios para el apoyo a la atención al usuario presenta informes cada trimestre y anualmente a la dirección del IMDER, según plantilla de consolidado y Control Interno, en los que da cuenta del trámite dado a los asuntos recibidos en ese periodo.</p> <p>El informe deberá incluir: (i) servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, (ii) principales recomendaciones sugeridas por los particulares, (iii) principales quejas y reclamos, así como la solución que se dio a las mismas.</p>	Subdirección Administrativa y financiera	Personal de servicios para el apoyo a la atención al usuario	Informe de Gestión de PQR.	NA.
15.	Realizar seguimiento a la elaboración y cumplimiento de planes de mejoramiento de los procesos	Realizar análisis de temas recurrentes y el impacto de solicitudes derivado de la consolidación institucional y de sedes tomando en cuenta la recurrencia e impacto de temas radicados en el sistema PQRS	Subdirección Administrativa y financiera	Profesional de apoyo al SGC.	Informe Consolidado-Planes de mejoramiento	NA.
16.	Evaluar el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias	El funcionario de Control Interno analiza los informes, así como el informe consolidado. Con esa información evalúa el Sistema y sugiere las medidas conducentes a garantizar el eficiente y efectivo funcionamiento del Sistema.	Subdirección Administrativa y financiera	Profesional de Control Interno o quien haga sus veces.	Informe de evaluación del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias	NA.



 NIT. 82200538-2	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>					
	Controlado:		Versión	Elaboró:	Fecha de Formato:	Revisó:
<b>Código de formato: PRO- PQR-01</b>	SI: X NO:	01	PROF APOYO A SGC	28/11/2017	SUBDIR. ADMIN Y FINANCIERA	DIRECCION

## 8. ANEXOS Y DOCUMENTOS RELACIONADOS

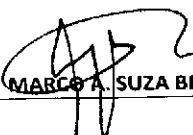


Documentos externos	Fuente del documento	Versión o fecha de emisión.
Constitución Política de Colombia, Art. 23	Congreso de la República	6 de julio de 1991
Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición	Congreso de la República	30 de junio de 2015
Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública	Congreso de la República	12 de julio de 2012
Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.	Congreso de la República	6 de marzo de 2014
Normas ISO 9001:2015	ICONTEC	Versión 2015
NTC ISO10002:2004 tratamiento de quejas	ICONTEC	Versión 2004

## 9. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA VERSION	CAMBIO
0	21/11/2017	Versión Original

## 10. FORMATO DE APROBACIÓN

(Solo se evidencia en original)

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
<b>Cargo:</b> Profesional de Apoyo al SGC.	<b>Cargo:</b> Subdirector Administrativo y Financiero	<b>Cargo:</b> Director General
 <b>MARCO A. SUZA BELTRÁN</b>	 <b>PABLO OLIMPO PINZÓN ORTIZ</b>	 <b>SANTOS MANUEL BROCERO TORRES</b>



CO241610

# FLUJOGRAMA PROCESO ATENCIÓN PQR

