

	<b>ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA</b>		<b>DESCRIPCIÓN</b>
			<b>Código: IAU-PCI-FR-002</b> <b>Versión: 01</b>
	<b>MACROPROCESO: MISIONAL</b>	<b>PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Fecha: 14/02/2024</b>

<b>FECHA</b>	04-10-2024	<b>HORA INICIO</b>	10:00 AM	<b>HORA FIN</b>	11:00 AM
<b>MANICPIO</b>	MAICAO	<b>LUGAR</b>	Consultorio # 1		
<b>RESPONSABLE:</b>	Erisnelis Ríos Zapata			<b>CARGO</b>	TRABAJADORA SOCIAL
<b>TEMA A TRATAR</b>	Política de participación social Derechos y deberes Informe de PQR Informe de satisfacción del usuario				
<b>OBJETIVO</b>	Socializar política de participación social. Socializar derechos y deberes Presentar informe de PQRS (tercer trimestre) y de satisfacción del usuario				

### DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

#### ORDEN DEL DIA:

1. Apertura de parte de la Coordinadora SIAU
2. Verificación de Quorum
3. Socialización de la política de participación social
4. Derechos y deberes
5. Presentación del informe de satisfacción del usuario e informe de Pqrs
6. Compromisos

#### OBJETIVOS

- Socializar política de participación social.
- Socializar derechos y deberes
- Presentar informe de PQRS (tercer trimestre) y de satisfacción del usuario

#### DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

En el municipio de Maicao Departamento de la Guajira, en el consultorio número 1 de la Ipsi Kottushi Sao Anaa sede Maicao. A los cuatro (4) días del mes de octubre del 2024, siendo las 10:00 A.m. se reúnen la trabajadora social y los usuarios miembros de la alianza de usuarios para dar inicio a la reunión con el fin de evaluar los temas de competencia del comité.

#### EL MARCO LEGAL QUE REGULA LA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

<b>NORMA</b>	<b>ESTABLECE</b>
--------------	------------------

La Constitución Política de 1.991:	<p>Art.2. Uno de los fines del Estado “facilitar la Participación de todos en las Decisiones que los afectan”. Art.38. “Garantiza el derecho a la libre asociación para el desarrollo de las distintas actividades que las personas realizan en sociedad”.</p> <p>Art.49. “Los servicios de salud se organizarán en forma descentralizada por niveles de atención y con participación comunitaria”.</p> <p>Art. 270. “La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública”.</p>
La ley 10 de 1.990	<p>Art.3:“Es deber de todos los Ciudadanos propender por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria y contribuir a la planeación de los respectivos servicios de (...) la comunidad tiene derecho a participar en los procesos de diagnóstico, formulación y elaboración de planes, programas y proyectos, toma de decisiones, administración y gestión relacionados con los servicios de salud.</p>
La ley 100 de 1993	<p>Art.2. Establece como uno de los principios del sistema de Seguridad Social integral la participación, entendida como la “intervención de la comunidad a través de los beneficiarios de la seguridad social en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones y del sistema en su conjunto”.</p>
La ley 134 de 1.994	<p>Art 99. La participación administrativa como derecho de las personas y en el Art. 100. “De las veedurías ciudadanas. Las Organizaciones civiles podrán constituir veedurías ciudadanas o juntas de vigilancia en todos los niveles territoriales, con el fin de vigilar la gestión pública, los resultados de la misma y las prestación de los servicios</p>
La ley 136 de 1994.	<p>Art.3. Establece como una de las funciones del municipio, “Promover la participación comunitaria y el mejoramiento social y cultural de sus habitantes”.</p>
Ley 489 de 1.998	<p>. Art.32. “Democratización de la administración pública”. Todas las entidades y organismos de la administración pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de la democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y ejecución de la gestión pública, de igual forma podrán difundir y promover los mecanismos de participación y los derechos de los ciudadanos.</p>
Decreto 448 del 2007	<p>“Por el cual se crea y estructura el Sistema Distrital de Participación Ciudadana”. Es un mecanismo de articulación entre la administración distrital, las instancias de participación, las organizaciones sociales y comunitarias y redes, asociaciones, alianzas - temporales y permanentes, con el fin de garantizar el derecho a la participación en las políticas públicas del Distrito Capital de Bogotá.</p>



## ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

### DESCRIPCIÓN

Código: IAU-PCI-FR-002

Versión: 01

MACROPROCESO: MISIONAL

PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Fecha: 14/02/2024

## QUE ES LA PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

### Decreto 1757 de 1.994

Es el proceso de interacción social para intervenir en las decisiones de salud respondiendo a intereses individuales y colectivos para la gestión y dirección de sus procesos, basada en los principios constitucionales de solidaridad, equidad y universalidad en la búsqueda de bienestar humano y desarrollo social.

## FORMAS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

### QUE ES LA PARTICIPACIÓN COMUNITARIA:

Es el conjunto de acciones que despliegan diversos sectores de la comunidad, en la búsqueda de soluciones a sus necesidades e intereses específicos.

### LA PARTICIPACIÓN COMUNITARIA EN SALUD ES:

el derecho que tienen las organizaciones comunitarias (COPACOS, Asociaciones de Usuarios y Comités de Ética) para participar en las decisiones de planeación, gestión, evaluación y veeduría en salud.

### B. QUE ES LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA:

Es el ejercicio, individual o colectivo, de exigir y cumplir con los derechos y deberes en salud. Incidir en la planeación, gestión, evaluación y control social de los servicios en salud y, participar en las decisiones que afectan la salud individual, familiar y colectiva. La participación política en salud: Se entiende como la interacción de los usuarios con los servidores públicos y privados para la gestión, evaluación y mejoramiento de los servicios de salud.

### Mecanismo de participación social

- **SAC:** servicio de atención a la comunidad a través de las dependencias de participación social, para canalizar y resolver las peticiones e inquietudes en salud los ciudadanos.
- **SI AU:** El cual contara con atención personalizada que contara con una línea telefónica abierta para los requerimientos de ese servicio, el recurso humano necesario para que atienda sistemática y canalice tales requerimientos.
- **COPAGO:** en todos los municipios se conformarán los comités de participación comunitaria en salud establecidos por las disposiciones legales como un espacio de concertación entre los diferentes actores sociales y el estado.
- **ALIANZA DE USUARIOS:** Es una agrupación de personas afiliadas a los regímenes contributivo y subsidiado, que tienen derecho a utilizar los servicios de salud, de acuerdo con su sistema de afiliación y que velarán por la calidad del servicio y la defensa del usuario en la institución donde es atendido.
- **COMITÉ ÉTICA HOSPITALARIA:** Es un espacio de análisis y reflexión que contribuye al mejoramiento de los servicios en salud.
- **VEEDURÍAS EN SALUD:** el control social en salud podrá ser realizado a través de la veeduría en salud, que deberá ser ejercida a nivel ciudadano, institucional y comunitaria, a fin de vigilar la gestión pública, los resultados de la misma, prestación de los servicios y la gestión financiera de las entidades e instituciones que hacen parte del sistema general de seguridad social en salud.



## ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

### DESCRIPCIÓN

Código: IAU-PCI-FR-002

Versión: 01

MACROPROCESO: MISIONAL

PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Fecha: 14/02/2024

- **CONSEJO TERRITORIAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD:** es un espacio de toma de decisiones, en el que se desarrollan políticas concertadas frente al sistema general de seguridad social en salud, que asesora a las direcciones de salud de las respectivas jurisdicciones en la formulación de los planes, estrategias, programas y proyectos de salud en la orientación de los sistemas territoriales de seguridad social en salud.

### DERECHOS Y DEBERES.

se socializa a la ley 1751 del 2015 por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones. tiene por objeto garantizar el derecho fundamental a la salud, regularlo y establecer sus mecanismos de protección. Artículo 10. Derechos y deberes de las personas, relacionados con la prestación del servicio de salud. Las personas tienen los siguientes derechos relacionados con la prestación del servicio de salud:

- Tener un trato amable y respetuoso
- Derecho a la libertad de elección (de Eps-s de Ips dentro DE LAS OFRECIDAS POR LA Eps s).
- Recibir la información oportuna, suficiente, veraz y en un lenguaje claro y comprensible
- Tener un servicio de calidad en todos los programas asistenciales ofrecidos por la Ips.
- Derecho a la educación en salud.
- Ser miembro de la alianza de usuarios.
- Formular sus inquietudes, quejas y reclamos.
- No ser discriminado en la atención
- Que se respete su identidad y cultura
- Que se les atienda incentivándolos al uso de la medicina tradicional.
- Derecho a ser atendido con seguridad con una infraestructura física e instalaciones seguras, limpias y cómodas.
- Manejo confidencial de la información

### Deberes de los usuarios

- Cuidar de su salud y la de su familia
- Presentar la documentación necesaria para su atención requerida por la IPSI KOTTUSHI.
- Suministrar información veraz clara y completa a los profesionales de la salud, sus limitaciones y requerimientos.
- Tratar con dignidad y respeto a todo el personal de la institución y respetar la intimidad de los demás pacientes, contribuyendo a la buena convivencia dentro de la IPS KOTTUSHI.
- Cumplir con las instrucciones sobre preparaciones para exámenes y procedimientos.
- Cumplir con las recomendaciones generales de cuidado y tratamiento prescritas por el profesional de la salud.
- Hacer uso adecuado de quejas, sugerencias, reclamos en el momento de presentar una inconformidad. Llegar puntualmente a las citas programadas con 30 minutos de anterioridad a los servicios en los cuales requiere control de su salud.
- Comprender el motivo de retraso en la prestación del servicio cuando el equipo de salud se lo hace saber.
- Firmar el consentimiento informado en caso de negarse o aceptar la prestación de un servicio luego de conocer sus ventajas

	<b>ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA</b>		<b>DESCRIPCIÓN</b>
			Código: IAU-PCI-FR-002
			Versión: 01
<b>MACROPROCESO: MISIONAL</b>	<b>PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>		Fecha: 14/02/2024

- Mantener el debido respeto a las normas establecidas en la institución. Se despejan dudas o inquietud

### INFORME DE PQRS

El presente informe: “Evaluación de la satisfacción de usuarios de la Ips KOTTUSHI SAO ANAA”, reporta los resultados correspondientes a los meses de julio, agosto y septiembre del 2024.

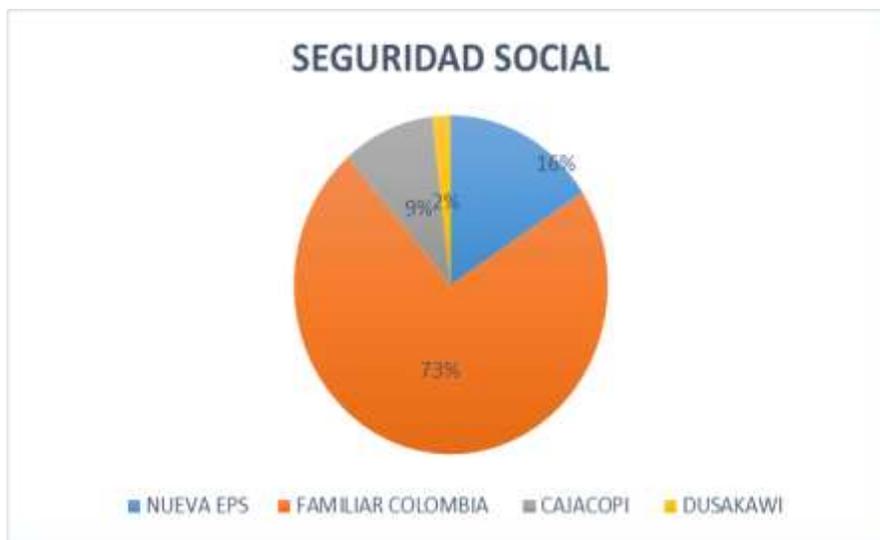
La información es obtenida a partir del estudio de 316 encuestas de satisfacción. Este análisis, permitirá medir la satisfacción y percepción que tienen nuestros afiliados acerca de la calidad de los servicios que brinda la red prestadora Ips Kottushi Sao Anaa; utilizando esta información como fuente principal para la toma de decisiones e implementación de planes de mejoramiento desde los diferentes procesos, monitoreándose el impacto según el parámetro comparativo realizado de manera trimestral.

Durante los meses evaluados, se desarrolló la aplicación de una metodología directa y personalizado en contacto directo con los usuarios, estableciéndose su nivel de satisfacción, lo que permitirá, a partir del análisis de los resultados, obtener conclusiones que aporten a la generación de acciones de mejoramiento continuo en la calidad en la prestación de los servicios

### CARACTERIZACIÓN DEL USUARIO

Los resultados presentados a continuación, corresponden a la tabulación de información obtenida a partir de la encuesta de satisfacción Ips Kottushi Sao Anaa, observación y sugerencias, las cuales serán utilizadas como fuente de información. Presentando por medio de un análisis general los distintos aspectos considerados para la evaluación y medición de la satisfacción de los afiliados. Se obtuvo con una muestra total de 316 usuarios encuestados, durante el periodo correspondiente a los meses de julio, agosto y septiembre del presente año, de los cuales, se identificó a 316 encuestados, cifra que representa el 73% de la muestra poblacional como afiliados a la Eps Familiar Colombia, 16% Nueva Eps, 9% Eps Cajacopi, y por ultimo Dusakawi con un 2%. (ver gráfico 1).

Gráfico 1. Distribución porcentual por Eps de afiliación encuesta de satisfacción Ips Kottushi Sao Anaa –trimestre (julio-septiembre 2024)



### ASPECTOS EVALUADOS



ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

DESCRIPCIÓN

Código: IAU-PCI-FR-002

Versión: 01

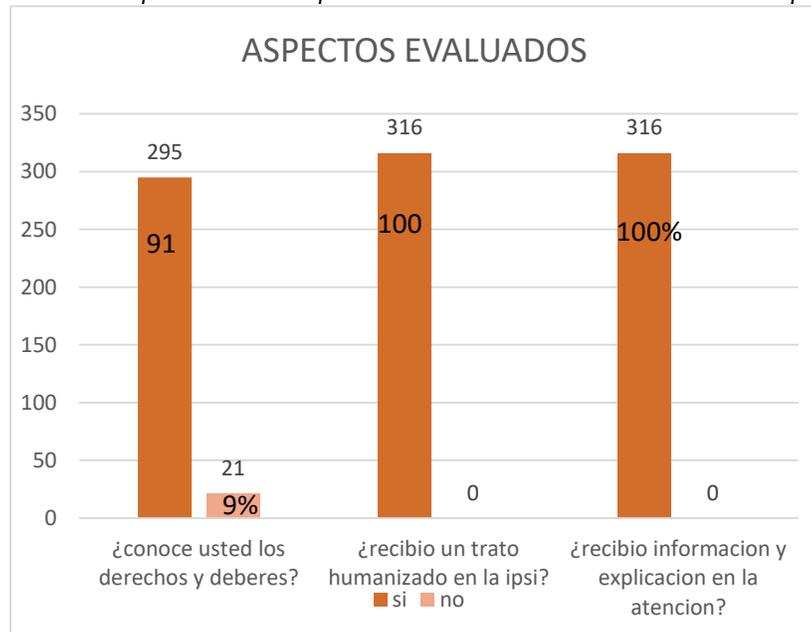
MACROPROCESO: MISIONAL

PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Fecha: 14/02/2024

Los aspectos evaluados por medio de la encuesta de satisfacción corresponden a la información suministrada por los usuarios: conoce usted los derechos y deberes, recibió un trato humanizado por parte del profesional, y si recibió información y explicaciones durante la atención donde se presta el servicio. (ver en grafica 3)

Distribución porcentual de aspectos evaluados encuesta de Satisfacción Ipsi Kottushi Sao Anaa (julio-septiembre 2024)



El 91% de los encuestados manifiestan que sí, conocen los derechos y deberes de usuarios y el 9% refiere que no los conocen, por lo cual se considera seguir educando a los usuarios sobre sus derechos y deberes para así mantener o aumentar el nivel de información de los usuarios de la Ipsi Kottushi Sao Ana>a. Por otra parte, La totalidad de los pacientes dicen que si han recibido un trato humanizado; lo que quiere decir que el personal de la Ipsi está comprometido en brindar calidad de servicio basado en el trato digno y respeto por los usuarios, características humanas que se requiere en una institución prestadora de los servicios de salud. Por último, los pacientes encuestados dicen que si recibieron explicaciones e información durante su tratamiento. No obstante, el profesional está cumpliendo con su papel de orientar al paciente; de esta manera los usuarios cumplirán con su papel de seguir las recomendaciones de cuidado y prescritas por el profesional de la salud.

### SATISFACCION DE USUARIOS IPSI KOTTUSHI SAO ANAA

De 316 usuarios encuestados se evidencia que la satisfacción global es del 57% es muy buena con 181 usuarios, con respecto a los servicios de salud que ha recibido es buena con el 43% que corresponde a 135 usuarios encuestados. (ver grafica 4)



ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

DESCRIPCIÓN

Código: IAU-PCI-FR-002

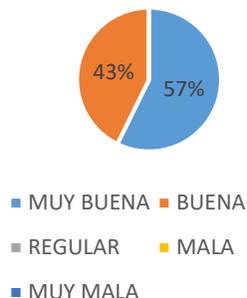
Versión: 01

MACROPROCESO: MISIONAL

PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Fecha: 14/02/2024

EXPERIENCIA GLOBAL.



La tención global que ha recibido a través de la Ipsi es muy buena, se interpreta que en general el servicio prestado es bueno desde el punto de vista de los usuarios, motivo por el cual se busca mantener el nivel de satisfacción global en la prestación de los servicios de salud.

El 99% de los pacientes dicen que Definitivamente SÍ recomendaría a la Ipsi Kottushi Sao Ana, y el 1 % Probablemente Si, esto debido a que su experiencia global respecto al servicio de salud ha sido buena. (ver en grafica 5)

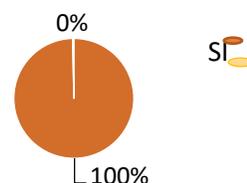
¿Recomendaría esta ipsi a sus amigos y familiares?



Por otra parte, se evidencia que de 316 usuarios encuestado se observa que el 100% de los pacientes dijo que si volvería a utilizar nuestros servicios. (ver grafica 6),

Los pacientes dicen que Si volverían a recibir los servicios de la Ipsi porque le gusta la atención que reciben, son tratados con amabilidad y respeto y los servicios satisfacen sus necesidades en salud. Lo que queremos es que el 100% quieran utilizar nuestros servicios.

¿si lo requiriera, volveria utilizar...



	<b>ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA</b>		<b>DESCRIPCIÓN</b>
			Código: IAU-PCI-FR-002
			Versión: 01
<b>MACROPROCESO: MISIONAL</b>	<b>PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>		Fecha: 14/02/2024

## SOCIALIZACION PQRS

El presente informe evidencia el reporte de los “**PQRS de la Ips Kottushi Sao Ana**”, presentadas en los meses de julio, agosto y septiembre del año 2024, cuyo objetivo es dar cumplimiento al sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, establecidos inicialmente por el Ministerio de Salud y Protección Social a través de la Resolución 2515 de 2018 la cual fue derogada por el artículo 10 de la Resolución 497 de 2021. A la fecha, tales criterios se encuentran regulados y citados en la resolución del año 2021 y los pormenores de estos pueden ser consultados en el anexo técnico de dicha resolución.

### Información y análisis de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS)

Este documento demuestra datos cualitativos y cuantitativos relacionadas con la obtención de todas las PQRS que se recopilaron en el periodo comprendido en los meses de julio, agosto y septiembre del 2024 con un total de

Clasificados de la siguiente manera:

Tipología de requerimiento	# de formatos encontrados
Queja	11
Reclamo	3
Felicitación	0
Sugerencia	2
Petición	0
Otra	0
Total	16

En el análisis de la información se evidencia que, durante los meses de julio, agosto y septiembre, se evidenciaron un total de **11** quejas en donde: 1 de ellas fueron dirigidas para agendamientos de citas especializadas (resuelto), 1 para suministro de lentes (abierto), 4 por cancelación de la agenda con la especialidad en ginecología por daño en el fluido eléctrico (resuelto), 3 demora en la atención para ser llamada por el profesional (resuelta) 1 por el espacio inadecuado de la sala de espera (incomodidad por las altas temperaturas) (en gestión) 1 por las líneas telefónicas para agendar cita (resuelto) así mismo, se obtuvo 3 reclamos donde se destaca 1 por suministro de lentes (abierto) y 2 por agendamiento de citas especializada (resuelto) y para finalizar 2 sugerencias donde se destaca abrir la entidad ante de la hora estipulada para la atención al usuario (07:00 am – 12:00 pm / 02:00 pm – 05:00 pm) y citar a los pacientes por hora de asignación de citas. Esto para un total de 24 pqrs.



ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

DESCRIPCIÓN

Código: IAU-PCI-FR-002

Versión: 01

MACROPROCESO: MISIONAL

PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Fecha: 14/02/2024

### TÍPOLOGIA DE REQUERIMIENTO

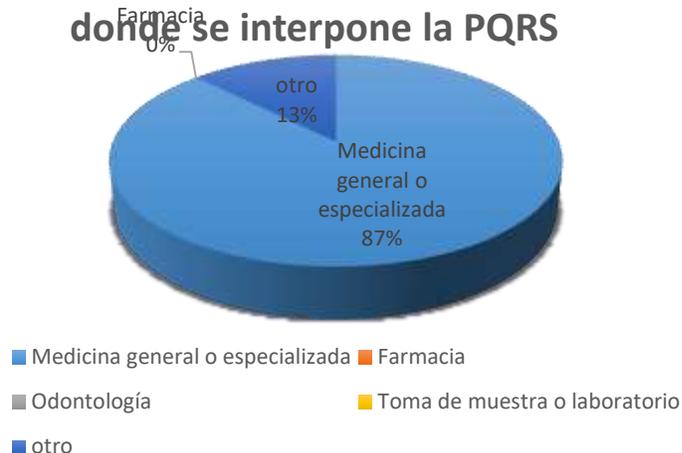


Por tanto, en cuanto al porcentaje se cataloga en el primer lugar quejas con 69%, seguidamente de reclamos con un 19% y las sugerencias con un 13%, lo cual ratifica que, en medio de las dificultades, se trabaja arduamente para que los servicios de atención sean de calidad, oportuna y eficaz y es motivación completa para seguir trabajando en cuanto a las dificultades que se catalogan como quejas y buscar una mejor solución y de este modo lograr un estándar de calidad pertinente.

Dependencia: origen de servicio donde se interpone la PQRS	# de formatos
Medicina general o especializada	14
Farmacia	0
Odontología	0
Toma de muestra o laboratorio	0
otro	2
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>

En relación con el origen de servicio donde se interpone el PQRS se evidencia que la categoría "Medicina general o especializada" tiene un total de 16 PQRS lo cual quiere decir que abarca las especialidades como Optometría, Ginecología y Obstetricia, Medicina General y Especialidades quienes son las especialidades que brindan atención en la IPS, seguidamente "otro" como líneas telefónicas y horarios de atención con un total de 2 esto para un total de 16 PQRS.

### Dependencia: origen de servicio donde se interpone la PQRS



Lo cual da a entender que el 87 % del origen de servicio se clasifica en la categoría “medicina general o especializada” mientras que el otro 13% se entabla en líneas telefónicas y horarios de atención. Por tal razón se puede definir que la dependencia con mayor recepción de PQRS en este caso es otro clasificando de este modo a los especialistas.

Es de vital importancia no solo el seguimiento de los PQRS sino tomar las sugerencias, quejas o reclamos para adelantar el proceso correspondiente y dar una pronta solución a las dificultades de manera oportuna.

**PLAN REFERENTE A:**

**PROCESOS-REUNION- ACTA COMITÉ. COMPROMISOS**

ITEM	QUE	COMO	QUIEN	FECHA LIMITE
1	Quejas interpuestas presentadas que están abiertas del tercer trimestres que estén cerradas	Dar respuesta oportuna a las Pqrs	Trabajo social	05-enero-2024
2	Continuar con el análisis de las inquietudes sobre la prestación de los servicios y seguimiento a los derechos y deberes de los usuarios	En reuniones de comité	Alianza de usuarios	05- enero-2025
3	Seguimiento oportuno a la gestión de PRQS	Mensual	Trabajo social	Mensual
4	Seguimiento oportuno a las encuestas de satisfacción del usuario	Mensual	Trabajo social	Mensual
3	Seguimiento a las charlas educativas de los usuarios por parte de diferentes profesionales	mensual	Personal administrativo y asistencial	Mensual

ANEXOS

1. Copia listada de firmas de los asistentes a la capacitación



FORMATO LISTA DE ASISTENCIA DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN		DESCRIPCIÓN
MACROPROCESO: APOYO		Código: IAU-PCI-FR-002
PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		Versión: 1
		Fecha: 25/01/2024
FECHA:	14/02/2024	HORARIO INICIO:
ELABORÓ:	FRANDELIS RÍOS	HORARIO FIN:
LUGAR:	SAO ANA'S	
TÍTULO:	ACTIVIDAD DE PROMOCIÓN SOCIAL, DISEÑO DE ARTÍCULOS PARA	
RESPONSABLE:	FRANDELIS RÍOS	
PARTICIPANTES O ASISTENTES		
1. <u>Mónica Llanusa</u>	<u>Mica Presidencia</u>	<u>Mónica Llanusa</u>
Cédula: <u>10.598.058</u>	Teléfono: <u>3016771710</u>	
2. <u>Franzel Gamboa Arroyo</u>	<u>Presidencia</u>	<u>Franzel Gamboa</u>
Cédula: <u>52.052.777</u>	Teléfono: <u>518139890</u>	
3. <u>Yuelis Simmy Morales</u>	<u>Secretaría</u>	<u>Yuelis Simmy</u>
Cédula: <u>274028833</u>	Teléfono: <u>302044344</u>	
4. <u>Franzelis Ríos Zapata</u>	<u>Coordinadora SIMU</u>	<u>Franzelis Ríos</u>
Cédula: <u>11.02.010004</u>	Teléfono: <u>302026007</u>	
5. <u>Nombre y apellido</u>	<u> cargo</u>	<u> Firma</u>
Cédula:	Teléfono:	
6. <u>Nombre y apellido</u>	<u> cargo</u>	<u> Firma</u>
Cédula:	Teléfono:	
7. <u>Nombre y apellido</u>	<u> cargo</u>	<u> Firma</u>
Cédula:	Teléfono:	
8. <u>Nombre y apellido</u>	<u> cargo</u>	<u> Firma</u>
Cédula:	Teléfono:	
9. <u>Nombre y apellido</u>	<u> cargo</u>	<u> Firma</u>
Cédula:	Teléfono:	
10. <u>Nombre y apellido</u>	<u> cargo</u>	<u> Firma</u>
Cédula:	Teléfono:	
FIRMA DEL EXPOSITOR: <u>Franzelis Ríos</u>		

FIRMA DEL EXPOSITOR.

Erinelis Ríos Zapata