

**INFORME DEFENSOR DEL CIUDADANO
SUBRED SUR
PERIODO DE CORTE: 1 DE ENERO DE 2020 AL 30 JUNIO DE 2020**

INTRODUCCIÓN

La defensora del Ciudadano de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, presenta el informe del primer semestre del 2020 , de acuerdo a lo establecido en el Decreto 392 del 5 de octubre de 2015 “por medio del cual reglamenta la figura del Defensor del Ciudadano en las entidades y organismos del Distrito Capital, y mediante Resolución 0672 de 26 de mayo de 2020 se designa como Defensora del ciudadano a la Doctora **ANDREA LOPEZ GUERRERO** Jefe de Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano.

Marco Normativo

La figura del defensor del ciudadano encuentra su fundamento constitucional en lo señalado en el artículo 209 de la Carta Política, según el cual la función administrativa se encuentra orientada al servicio de los intereses generales y se desarrolla con base en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad, buena fe, responsabilidad y transparencia; mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones, máximas recogidas igualmente en el artículo 4 de la Ley 489 de 1998.

En la orientación al servicio de los intereses generales que mediante Acuerdo 257 de 2006, el Concejo de Bogotá definió la naturaleza, objeto y funciones básicas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D. C., y previó como una de las funciones de dicho organismo la formulación, orientación y coordinación de las políticas, planes y programas para la atención y prestación de los servicios a la ciudadana y sus usuarios en el Distrito Capital. Allí mismo se indicó que para tal fin se establecería “el defensor del ciudadano en cada una de las entidades u organismos distritales”.

Por otra parte, en el Decreto 371 de 2010 expedido por el Alcalde Mayor de Bogotá, se estipuló en el artículo 3 que con el fin de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar, entre otros:

El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión.

También el diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad.

Más adelante, el Decreto Distrital 197 de 2014 señaló en el párrafo segundo del artículo 15 el papel de defensor del ciudadano como el garante y veedor en la implementación y seguimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Posteriormente, se emitió el Decreto 392 de 2015 mediante el cual se reglamentó la figura del Defensor de la Ciudadanía, en el cual se señaló que debía existir y ejercerse en todas las entidades y organismos del Distrito Capital, señalando que la misma se encuentra en cabeza del representante legal de la respectiva entidad u organismo distrital, o su delegado y fijando como funciones las siguientes:

- I. Avances en la implementación de la política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad, así como el cumplimiento de la normatividad en relación con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, haciendo seguimiento y verificando su cumplimiento.
- II. Velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía de acuerdo con lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que permitan el posicionamiento estratégico de la dependencia de atención a la ciudadanía.
- III. Proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.

- IV. Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en su entidad.
- V. Cumplimiento de normas en el desarrollo de trámites y servicios de la entidad.

Que según lo establecido en el Acuerdo Distrital 641 de 2016 “Por el cual se efectúa la reorganización del sector salud de Bogotá, D.C., se modifica el Acuerdo 257 y se expiden otras disposiciones”, se reorganizó el sector salud y se fusionan las 22 Empresas Sociales del Estado en las 4 Empresas Sociales del Estado denominadas Subredes Integradas de Servicios de Salud. E.S.E.

Que mediante el artículo 2 del Acuerdo 641 del 5 de abril de 2016, el Concejo de Bogotá D.C. fusionó los Hospitales de Usme, Nazareth, Tunjuelito, Meissen, Vista Hermosa y Tunal con la nueva personería jurídica Subred integrada de servicios de salud Sur E.S.E.

Que mediante el Decreto 392 de octubre 5 de 2015 se reglamentó la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.

Que el artículo 1 del citado Decreto establece que en todas las entidades y organismos del Distrito Capital existirá un Defensor de la Ciudadanía el cual será ejercido por el Representante Legal de la respectiva entidad u organismo distrital, o su delegado, quien dispondrá las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía y si la función contenida en el presente artículo decidiera delegarse, solo podrá hacerse en servidores del nivel directivo de la respectiva entidad u organismo.

Que de acuerdo al decreto anteriormente transcrito se hace necesario estructurar dicha figura atendiendo a las funciones descritas en el artículo 2 del Decreto 392 de 2015 y demás disposiciones, las cuales se requiere y se ha decidido delegar mediante Resolución 0152 03 Febrero de 2020 a la Doctora **ANDREA LOPEZ GUERRERO** identificada con la CC.52.506.868 de Bogotá para desempeñar el cargo de Jefe de Oficina, Código 006 Grado 05 Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur ESE.

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. CREAR el sistema de Defensor de la Ciudadanía en la Subred Integrada de Servicios de Salud E.S.E. conforme a la parte motiva del presente acto administrativo y a las disposiciones contenidas en el Decreto 392 de 2015.

ARTICULO SEGUNDO. El sistema de Defensor de la Ciudadanía de la Subred Integrada de Servicios de Salud E.S.E. tendrá las siguientes **FUNCIONES** contenidas en el Decreto 392 de 2015.

- a. Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la Subred Integrada de Servicios de Salud E.S.E. así como el cumplimiento de la normatividad en relación con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, haciendo seguimiento y verificando su cumplimiento.
- b. Velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía de acuerdo con lo establecido en la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía que permitan el posicionamiento estratégico de la dependencia de atención a la ciudadanía en la entidad.
- c. Proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.
- d. Velar por el cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece o presta la entidad, para dar una respuesta de fondo, lo cual no quiere decir que siempre será en concordancia a las expectativas de los ciudadanos.

- e. Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en su entidad.
- f. Las demás que se requieran en cumplimiento del Decreto 392 de 2015 y las demás para el ejercicio eficiente de la función asignada.

A continuación se presentan los avances y cumplimiento de las funciones definidas para el Defensor del Ciudadano:

- a. Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la Subred Integrada de Servicios de Salud E.S.E. así como el cumplimiento de la normatividad en relación con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, haciendo seguimiento y verificando su cumplimiento.

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur con el fin de acoger los lineamientos establecidos en la política Distrital de Servicio a la Ciudadanía, una vez se reorganiza el sector salud a través del acuerdo 641 de abril de 2016, desde el direccionamiento estratégico participativo definió la Plataforma estratégica, donde se evidencia un enfoque centrado en el usuario. La Oficina está en el mapa de procesos institucional dentro del macro proceso estratégico y cuenta con dos subprocesos denominados Servicio al Ciudadano y Participación Comunitaria, los cuales organizan su enfoque para dar respuesta a la política distrital. Ver Anexo 1. Imagen No. 1 Mapa de Procesos Subred sur.

“La política institucional de Servicio al ciudadano está alineada a MIPG, el cual contribuye al desarrollo de las directrices impartidas por la alta dirección frente al logro de los objetivos y donde se expresa el compromiso de proteger los derechos de la ciudadanía, y satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios y el fomento de espacios de participación responsable y activa”.

De igual manera se han revisado y actualizado los procedimientos internos que dan cuenta de los lineamientos impartidos para brindar a los ciudadanos información de relevancia para una interacción efectiva, un oportuno direccionamiento a los usuarios y su familia dentro de las diferentes fases del ciclo de atención.

La Carta de Trato digno esta publicada en la página WEB, donde Los Servidores de la E.S.E, contribuyen con el Desarrollo armónico de la Misión de la Institución, la cual está enmarcada en el modelo innovador de atención en red, ratificando nuestro compromiso para mejorar las condiciones de salud de nuestros usuarios de las Localidades de Sumapaz, Usme, Ciudad Bolívar y Tunjuelito, reconociendo que nuestros usuarios son sujetos de Derechos y Deberes, por ello en la atención que brinde la Subred Sur, recibirán: - Un Trato integral, ético, solidario, transparente y respetuoso bajo los principios de eficiencia, universalidad, solidaridad, equidad, sostenibilidad y calidad.

Además se estableció “La Resolución N° 0503 de 10 de Mayo 2017” por medio de la cual se adoptan los derechos y deberes de los usuarios al interior de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur”, se encuentran dentro de la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía. Ver Anexo No. 2 Imagen No. 2 Deberes y Derechos.

Dentro de los documentos trazadores de servicio al ciudadano se cuenta con:

- Manual de Servicio a la ciudadanía, **PS-CS-ACC-MA-01 V3** y se adopta el manual de servicio a la ciudadanía del distrito capital dentro del proceso de control documental, como documento externo.
- Por otra parte el proceso cuenta con el procedimiento de PQRS **PSSC-PQRS- PR-01 V4** donde se observa que se ha utilizado tres versiones con el fin de alinear a los requerimientos de MIPG. Atención y respuesta oportuna, a través de los diferentes mecanismos de escucha establecidos.

- Con relación al fortalecimiento de la información a la ciudadanía, desde la defensoría se verifica la Publicación en las Unidades de Atención y en la página WEB los Derechos y Deberes de la Subred Sur, además de la publicación de la carta del trato digno y de la figura del Defensor Ciudadano. Ver Anexo No. 3 Imagen No. 3 Publicación página web figura del Defensor del Ciudadano.

b. Velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía de acuerdo con lo establecido en la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía que permitan el posicionamiento estratégico de la dependencia de atención a la ciudadanía en la entidad.

Infraestructura física para la prestación de servicios a la ciudadanía:

La Jefe de Participación Social y Servicio a la Ciudadanía delegada como Defensora del ciudadano de forma permanente revisa la mesa de ayuda técnica y los requerimientos relacionados con arreglos de infraestructura y/o solicitudes de elementos necesarios para el adecuado desempeño del equipo de trabajo en los diferentes espacios asignados.

Infraestructura tecnológica:

Se realiza seguimiento al cierre de casos notificados de servicio al ciudadano a la mesa de ayuda de sistemas donde se evidencia la gestión realizada según las necesidades de las diferentes unidades de atención en arreglos a equipos de cómputo y elementos electrónicos.

Cualificación del equipo de trabajo:

La Defensora de Servicio a la Ciudadanía acompaña las reuniones de fortalecimientos de competencias, con el fin de verificar el cumplimiento del cronograma y los temas recibidos por parte de los colaboradores de Servicio al ciudadano, que permiten dar cuenta de la apropiación de los conocimientos impartidos de las líneas de Humanización, Comunicación, Portafolios de Servicios y contratación con el Fondo Financiero Distrital en Salud y con la EPSS Capital Salud, así como las nuevas directrices por la contingencia del COVID-19 entre las que se incluyen todas las medidas de bioseguridad en el trabajo.

c. Proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.

La Defensora del Ciudadano está pendiente de la consolidación del Informe Semestral de PQR del año 2020 el cual arrojó que para este primer semestre del año en curso se registraron en el Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas SDGPC Bogotá Te Escucha 3.292 peticiones, con un promedio en el primer trimestre de 850 manifestaciones, mientras que para el segundo trimestre debido a la emergencia sanitaria disminuyó el número de manifestaciones y se dio un promedio de 250 manifestaciones mensuales, convirtiéndose en valor atípico en número de manifestaciones recibidas por la entidad.

Así mismo estos quedaron discriminados según canal de recepción, tipología, dependencia que recibe; tiempos promedio de respuesta a los requerimientos por dependencia; así mismo se realizó el análisis de causas de las tipología Queja, Reclamo y Felicitaciones y las diferentes manifestaciones de inconformidad con el fin de determinar las oportunidades de mejora en cada uno de los servicios de la Subred.

Por emergencia sanitaria y ante la disminución de pacientes atendidos, disminuyen considerablemente el número manifestaciones PQRS para la entidad, denotándose además el incremento de uso de correo electrónico por parte de los usuarios.

En la Subred Sur existen cuatro dependencias para manejo PQRS con ciclo completo de peticiones, Gerencia, para gestión de peticiones de tipo institucional; Asuntos Disciplinarios para atender denuncias; Salud Publica, para gestión de peticiones de Visitas de Sanidad y temas de Gestión del Riesgo y la Dependencia de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, para temas asistenciales; cada una de ellas cumple un ciclo completo de las peticiones, teniendo a cargo la recepción y cierre de las mismas.

También se encuentran identificadas algunas peticiones como Central PQRS o No aplica, clasificado de esta manera teniendo en cuenta que de acuerdo a la manifestación no apunta a ninguna unidad específica sino a procesos generales de la Subred Sur.

d. Velar por el cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece o presta la entidad, para dar una respuesta de fondo, lo cual no quiere decir que siempre será en concordancia a las expectativas de los ciudadanos.

Se dio cumplimiento a Decreto 371 de 2010, ingresando la totalidad de Derechos de petición recibidos en el área PQRS al Sistema Distrital Bogotá Te Escucha y generando la información mensual para reporte de gestión a la veeduría Distrital.

La Defensora del Ciudadano cumple con la normatividad y seguimiento al tiempo de respuesta por lo cual dentro del Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRS recibidas y atendidas en el Primer semestre de 2020 en la Subred Integrada de Servicios de Salud, se evidencio el manejo a derechos de petición en cumplimiento de criterios de calidad, calidez, oportunidad y coherencia, dando tramite al **100%** de las manifestaciones recibidas en las Unidades de la Subred Sur, a través de los canales de escucha.

El tiempo de respuesta en el I Semestre de 2020 estuvo a 9 días en promedio general, dando cumplimiento a los términos de ley 1755 de 2015, sin embargo y por emergencia sanitaria se ha dado la necesidad de manera extraordinaria y en casos excepcionales de acogerse al decreto 491 de marzo del 2020, el cual amplía los términos para la atención de respuesta a Derechos de petición. Ver Anexo No. 4 Tabla No. 1 Tiempo promedio de respuesta por dependencia I Semestre del 2020.

Se dio cumplimiento a cronogramas de Apertura de Buzones, por contingencia sanitaria no fue posible contar con Veeduría de la Asociación de Usuarios y la veeduría se realizó con usuarios en sala.

La socialización de canales de escucha se realizó de acuerdo a cronograma sin registro en formato físico y registro de Aplicativo SIDMA como orientaciones grupales.

Se adelantaron estrategias de divulgación de canales de escucha con el apoyo de la oficina asesora de comunicaciones.

Es importante anotar que durante esta vigencia, aún continúan las fallas del Sistema Distrital SDGPC Bogotá Te Escucha, la Subred Sur brinda atención a Derechos de Petición con oportunidad y calidad, dando cumplimiento a Ley 1755, Decreto 491 de 2020 por emergencia sanitaria en términos de oportunidad.

Se verifico el cumplimiento del compromiso del PAAC relacionado con las PQR.

Por ultimo conforme a lo establecido por la veeduría Distrital se han realizado seguimiento a la entrega oportuna del informe de SDQS y publicación de los informes del semestre evaluado.

e. Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en su entidad.

La Defensora del Ciudadano de la Subred Sur realizó el seguimiento a la implementación de planes de mejora de acuerdo a los hallazgos de PQRS y Satisfacción evidenciados durante este I Semestre de 2020 , a partir de las mesas de trabajo realizadas con los servicios y logrando mostrar evidencias para desvirtuar los hallazgos, como en el caso de los servicios Complementarios y Servicios administrativos, se homologaron otros planes de mejora para los Servicios Ambulatorios, Servicios Hospitalarios y Servicios de Urgencias; se implementó Plan de mejora para el Call Center Distrital y se generaron acciones de mejora para la disminución de PQRS por las mismas causas.

Por último los resultados de las diferentes auditorias, en las cuales se ha brindado la información correspondiente al proceso PQRS, han sido satisfactorias, sin generar ningún hallazgo en cuanto al proceso.



ANDREA LÓPEZ GUERRERO

JEFE OFICINA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO
 Subred Integrada de Servicios de salud Sur E.S.E
 Anexo 1 CD.

FUNCIONARIO/CONT	NOMBRE	CARGO	SEDE		FIRMA
RATISTA ELABORÓ	Margarita Franco	Referente de atención al ciudadano	de Administrativa	Subred Integrada de Servicios de Salud SUR E.S.E.	

Las presentes actuaciones administrativas se ejecutan en cumplimiento con lo establecido en el artículo 2 del Acuerdo Distrital 641/2016 del Concejo de Bogotá con el cual se efectuó la reorganización del sector salud de Bogotá, con base en lo dispuesto en la Ley 489 de 1998 que regula la modificación de las entidades públicas mediante las figuras de reestructuración, fusión, supresión o liquidación; en el presente caso de fusión, no implica solución de continuidad para el ejercicio de la función o prestación del servicio.

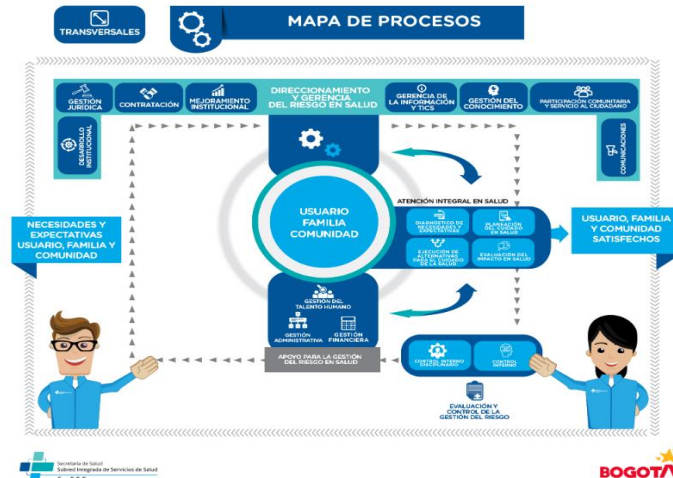
Mediante Decreto 171/2016 se designó para el periodo de transición a los Gerentes de las E.S.E. resultantes de la fusión ordenada en el Acuerdo 641/2016, (Subred Integrada de Servicios de Salud) con las funciones previstas en el artículo 5, tanto para efectos de subrogación, obligaciones y perfeccionamiento del proceso de fusión.

En cumplimiento de los principios administrativos previstos en el Código Procesal Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, **de responsabilidad y eficacia**, se continuara operando de conformidad con lo dispuesto en la Ley 489 de 1998 hasta tanto se asegure la operación de la Subred Sur, a fin de evitar vacíos e inseguridad jurídica.

Declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y por tanto lo presentamos para la respectiva firma.

ANEXOS

Anexo No. 1 Imagen No. 1 Mapa de Procesos Subredsur.



Anexo No. 2. Imagen No. 2 Deberes y Derechos.

¿Sabías que los ciudadanos que hacen uso de los servicios de salud de la Subred Integrada de Servicios de Salud E.S.E. tienen unos derechos y unos deberes?

¡Conócelos!

Derechos

- 1. Respeto y equidad**
A recibir el trato humanizado, sin restricción por condiciones de etnia, sexo, edad o religión, género con respeto a mis creencias y costumbres y a una atención preferencial de acuerdo a mi condición.
- 2. Atención Integral**
Acceder a los servicios de salud de forma integral, continua, oportuna, con alta calidad y la mejor asistencia médica y odontológica.
- 3. Elegir**
A elegir el profesional de la Salud de mi preferencia tomando decisiones libres y conscientes, aceptando o rechazando servicios de salud o investigaciones Científicas a través del consentimiento y disentimiento informado, así como solicitar una segunda opinión sobre mi condición médica.
- 4. Comunicación e Información**
A tener una comunicación efectiva con el profesional que me atiende, suficiente, clara, adaptada a mis condiciones, al igual que a recibir información de acceso a los servicios, autocuidado y corresponsabilidad así como sus costos.
- 5. Privacidad y confidencialidad**
A tener privacidad en la atención y confidencialidad en la información sobre mi estado de salud.
- 6. Donación de órganos**
A que se respete mi voluntad de aceptación o negación de donación de órganos de conformidad con la ley.
- 7. Trato digno y humanizado**
Ser tratado con dignidad y aceptando o rechazando apoyo espiritual cualquiera que sea mi culto que profese y mi oración.
- 8. Expresarse**
A presentar y recibir respuesta oportuna en caso de reclamos, quejas, peticiones y sugerencias sobre la prestación de los servicios a través de los canales formales de recolección de cara al usuario.
- 9. Participación Ciudadana**
A vincularme e integrar las formas e instancias de participación.

Deberes

- 1. Respeto y solidaridad**
A tratar con solidaridad, paciencia y respeto a los usuarios, sus familias y al personal profesional Salud.
- 2. Responsabilidad**
A cuidar mi salud a mí, mi familia y comunidad, siguiendo las recomendaciones de los profesionales tratantes.
- 3. Afiliación**
A afiliarse al sistema de salud con mi núcleo familiar e informando en caso de cambio o novedad.
- 4. Honestidad**
A suministrar de manera oportuna y suficiente la información y documentos que me requieran para efectos del servicio, sobre mi estado de salud y datos personales.
- 5. Cuidar**
A cuidar y hacer buen uso de los servicios, recursos e infraestructura de las unidades de salud.
- 6. Cumplir**
A asistir puntualmente a las citas programadas o cancelarlas con anticipación cuando no pueda acudir.
- 7. Consentimiento o disentimiento informado**
A autorizar o abstenerme de recibir el servicio, asistiendo a la explicación de los profesionales de la Salud.
- 8. Aportes al sistema**
A realizar oportunamente los pagos a que haya lugar y de acuerdo a las normas del sistema de salud.
- 9. Participación Ciudadana**
A acudir a los espacios e instancias de participación cumpliendo con los compromisos adquiridos.

Anexo No. 3. Imagen No. 3 Publicación página web figura del Defensor del Ciudadano.



Anexo No. 4. Tabla No. 1 Tiempo promedio de respuesta por dependencia I Semestre del 2020.

Tipología	Tiempo Estándar Ley 1755	Tiempo Decreto 491 Emergencia Sanitaria	Tiempo Subred
			I SEMESTRE
Consulta	30 días	35 días	18 días
Denuncia por actos de corrupción	15 días	30 días	4 días
Derecho de petición de interés general	15 días	30 días	13 días
Derecho de petición de interés particular	15 días	30 días	11 días
Felicitación	15 días	30 días	5 días
Queja	15 días	30 días	9 días
Reclamo	15 días	30 días	9 días
Solicitud de acceso de información	10 días	20 días	5 días
Solicitud de copia	10 días	20 días	7 días
Sugerencia	15 días	30 días	11 días
Total general			9 días

Fuente: Reporte SDGPC mensual I Semestre 2020