

INFORME I SEMESTRE 2023

Dirección Experiencia al Usuario

Verónica Olave Vélez

Cartagena de Indias
Septiembre 05 de 2023



CONTENIDO

1. **Equipo de experiencia**
2. **Recursos y herramientas del área**
3. **Resultado de Indicadores de Gestión Institucional**
4. **Resultado de Indicadores Res. 256**
5. **Indicadores del Call Center**
6. **Capacitaciones y entrenamientos**
7. **Alianza de Usuarios**
8. **Logros, avances y retos del área.**



Caminos IPS
Hacia la salud de tu familia

ORGANIGRAMA DEL EQUIPO EXPERIENCIA AL USUARIO

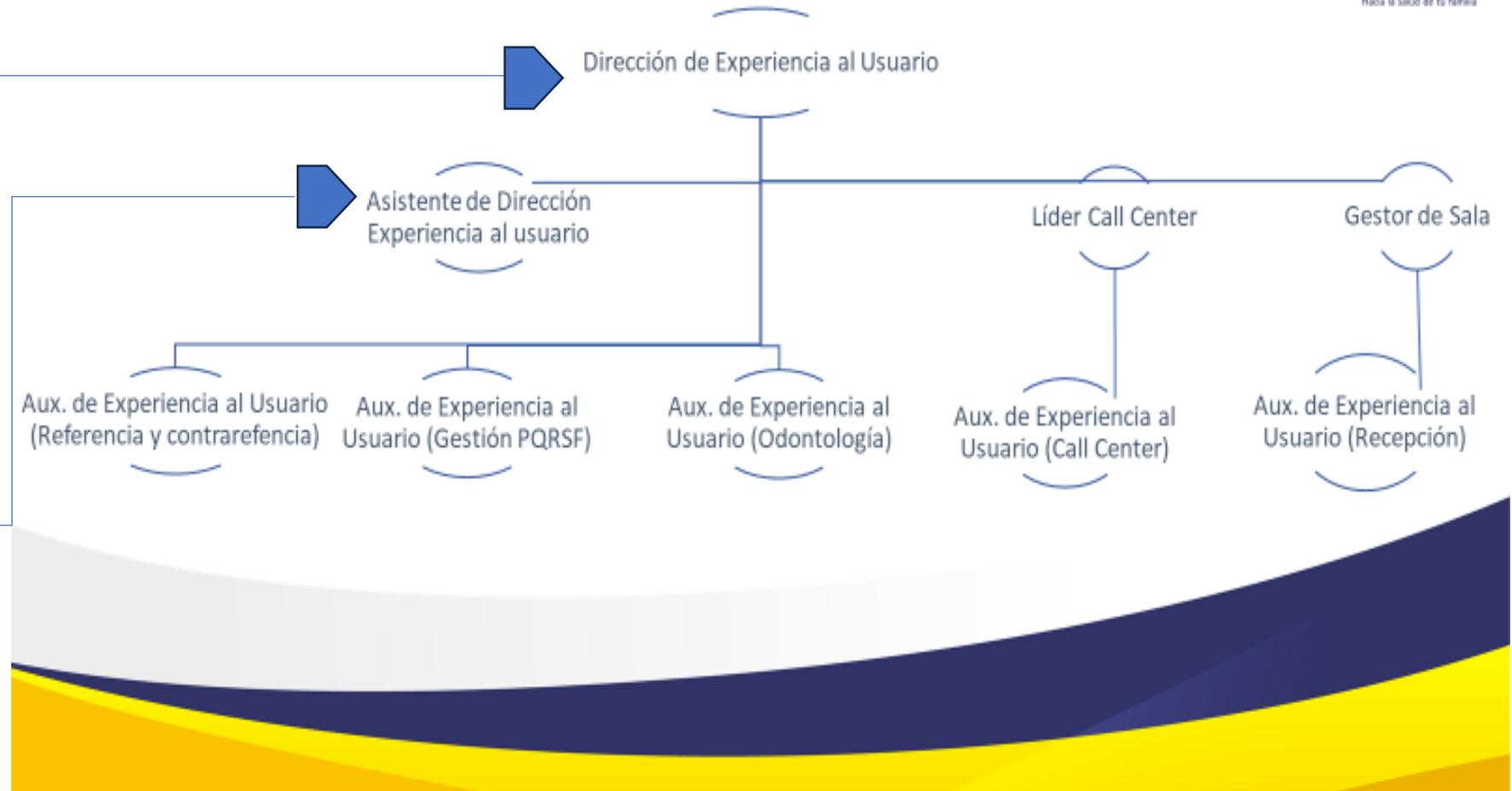


Caminos IPS
Hacia la salud de tu familia

Verónica Olave Vélez



Leslie Rosales



EQUIPO CALL CENTER



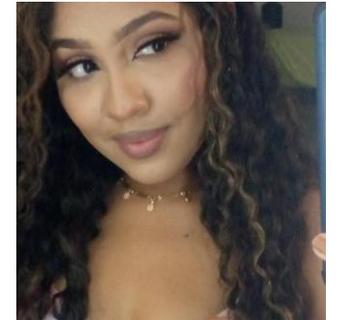
Mallivis
Chamorro



Martha
Hernandez



Wendy
Rodriguez



Leydi
Gonzalez



Boris Caicedo
Aprendiz SENA



Kelly Bolaños
Aprendiz SENA

Correos institucionales, redes sociales y pagina web



Esperlydis Edna
Redes Sociales y
chat interactivo



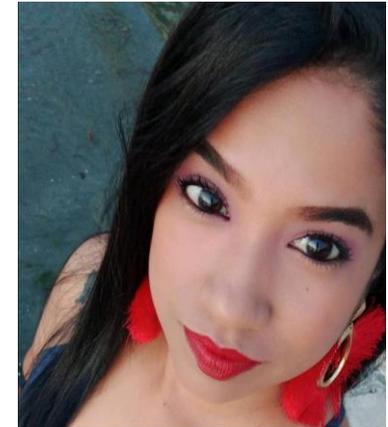
Maira Gonzalez
Correo PQRSF



Piedad Moreno
Ref. y Contra
Ref.,.



Dina Porras
Correo Citas



Yara de la HOZ
Correo citas/PQRSF

GESTORAS DE SALA



Laura García
Consolata



Libis Marrugo
Ronda real

LINEA DE FRENTE

Sede: Consolata.



Rosa Rodríguez



Alcira Perez

LINEA DE FRENTE

Sede: Ronda Real 3 Piso.



Yuleimis León



Lisbeth
Simpson



Luz Hurtado

LINEA DE FRENTE

Sede: Ronda Real 9 Piso.



Lilibeth
Marrugo



Rosines
Martinez

LINEA DE FRENTE

Sede: Olaya.



Cindy
Bohorquez



Gloria Fagua

RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL AREA

TALENTO HUMANO.

- 1 Director
- 1 Asistente de Dirección
- 2 Gestores de Sala
- 10 Aux Gestión de Recepción
- 4 Aux Gestión de Call Center
- 3 aprendices de Gestión administrativa (call center)
- 1 Aux Gestión de redes
- 1 Aux Gestión de correo de citas
- 1 Aux Referencia y Contrareferencia
- 1 Aux de PQRF

T. Equipo25

TECNOLOGIAS

SIOS
TENEBIT
3CX
Paquete Microsoft

MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

- Procedimiento e instructivo de Atención al usuario
- Procedimiento e instructivo de asignación de citas
- Procedimiento PQRSF
- Procedimiento de encuesta de satisfacción.

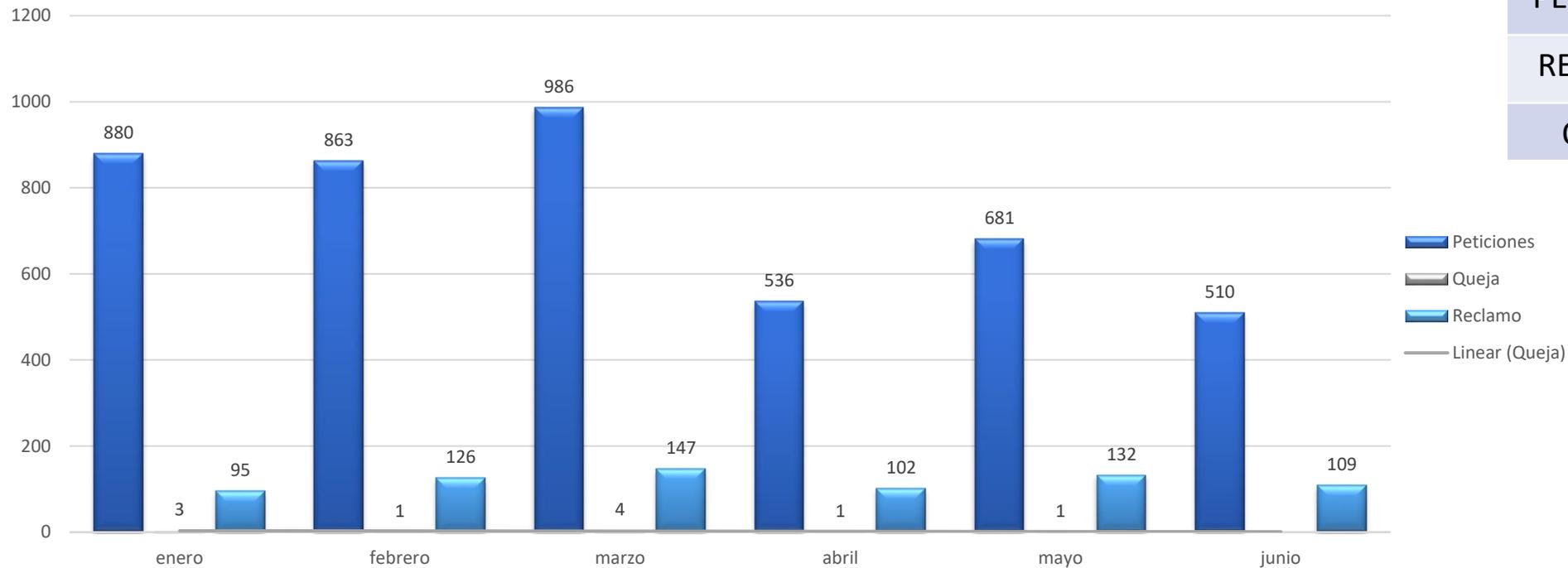
GESTION DEL CONOCIMIENTO.

- Encuentro presencial: Humanización en Salud
- Reunión semanal de retroalimentación



Total Peticiones, Quejas y Reclamos Recibidos I Semestre 2023

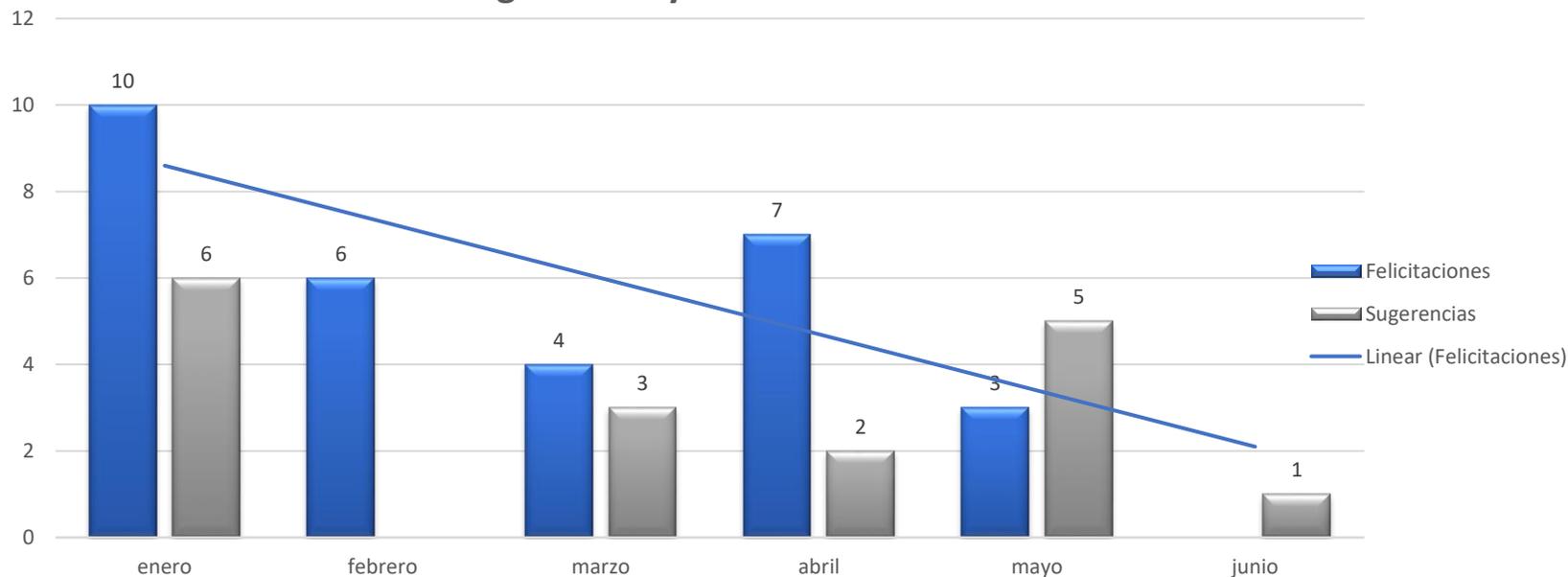
Tipos de PQRSF recibidas en el periodo



TIPO	TOTAL
PETICIONES	4438
RECLAMOS	711
QUEJAS	10

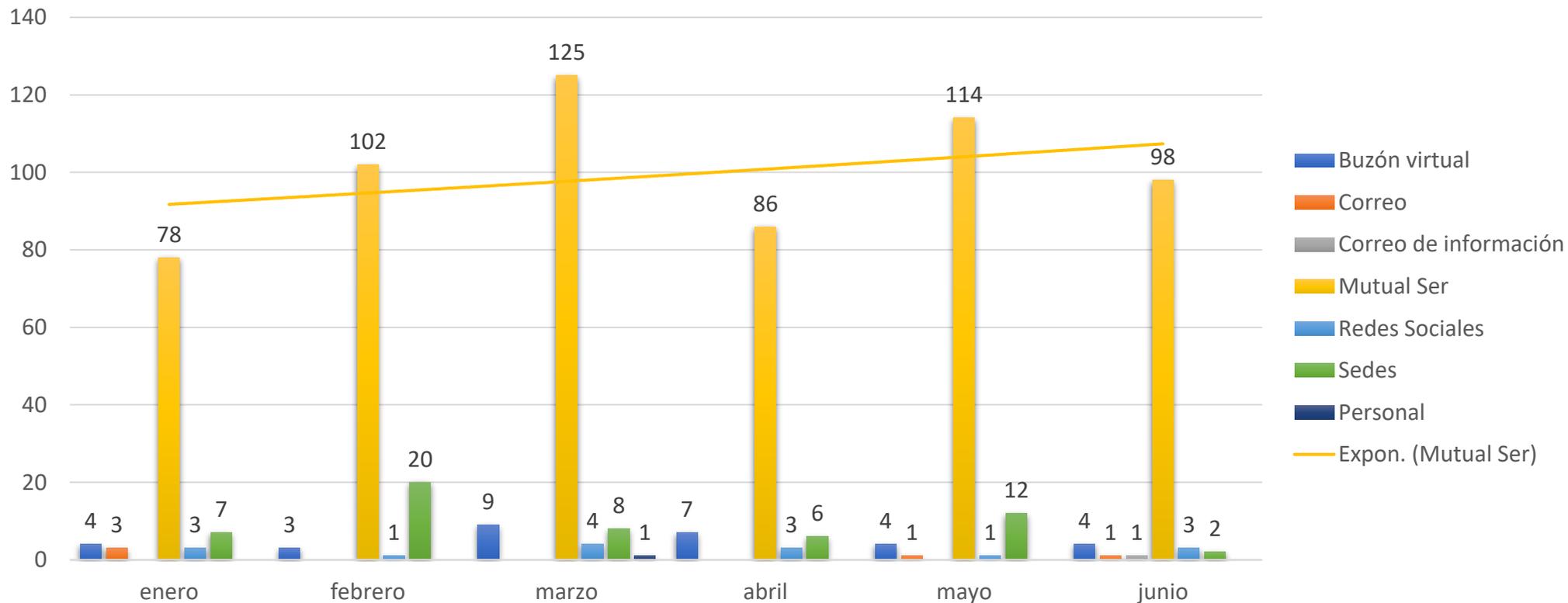
Total Sugerencias y Felicidades Recibidas I Semestre 2023

Sugerencias y felicitaciones



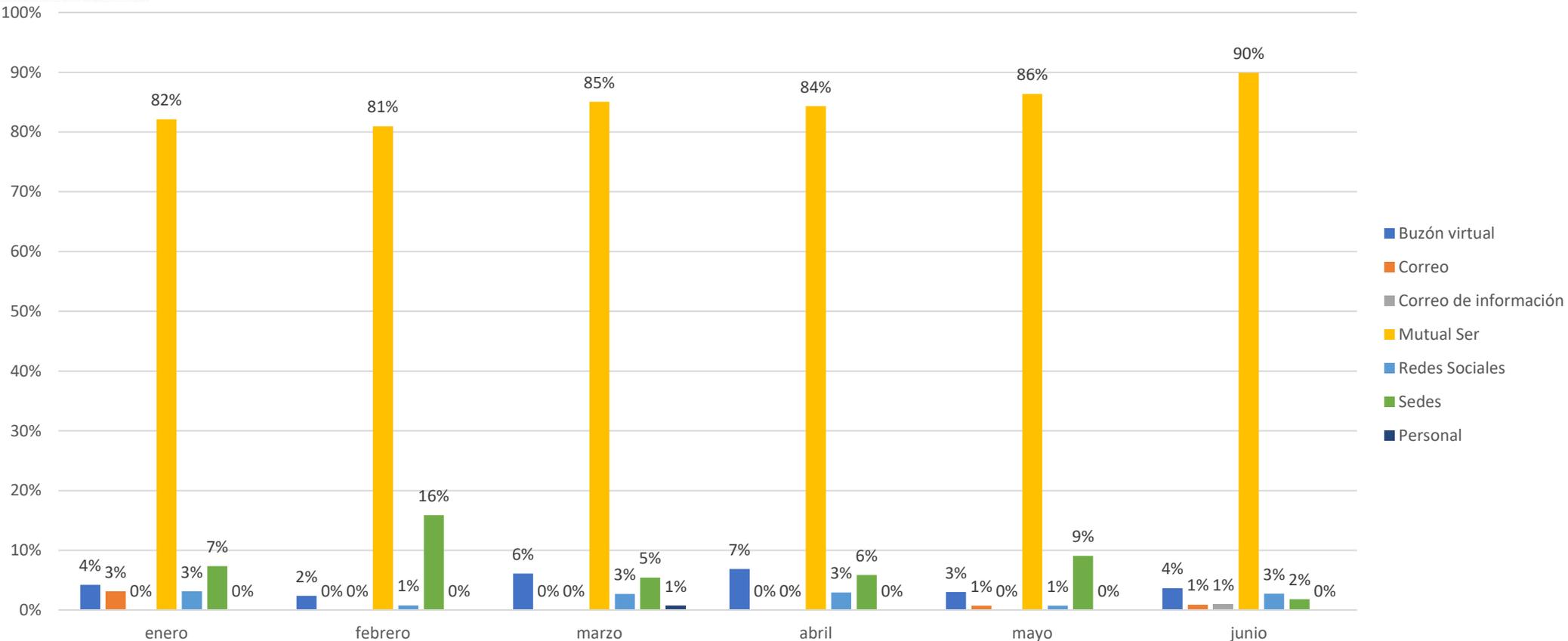
TIPO	TOTAL
Sugerencias	17
Felicitaciones	30

Total Reclamos Recibidos por canales I Semestre 2023



Total, general	Buzón virtual	Correo	Correo de información	Mutual Ser	Redes Sociales	Sedes	Personal	Total, general
	31	5	1	603	15	55	1	711

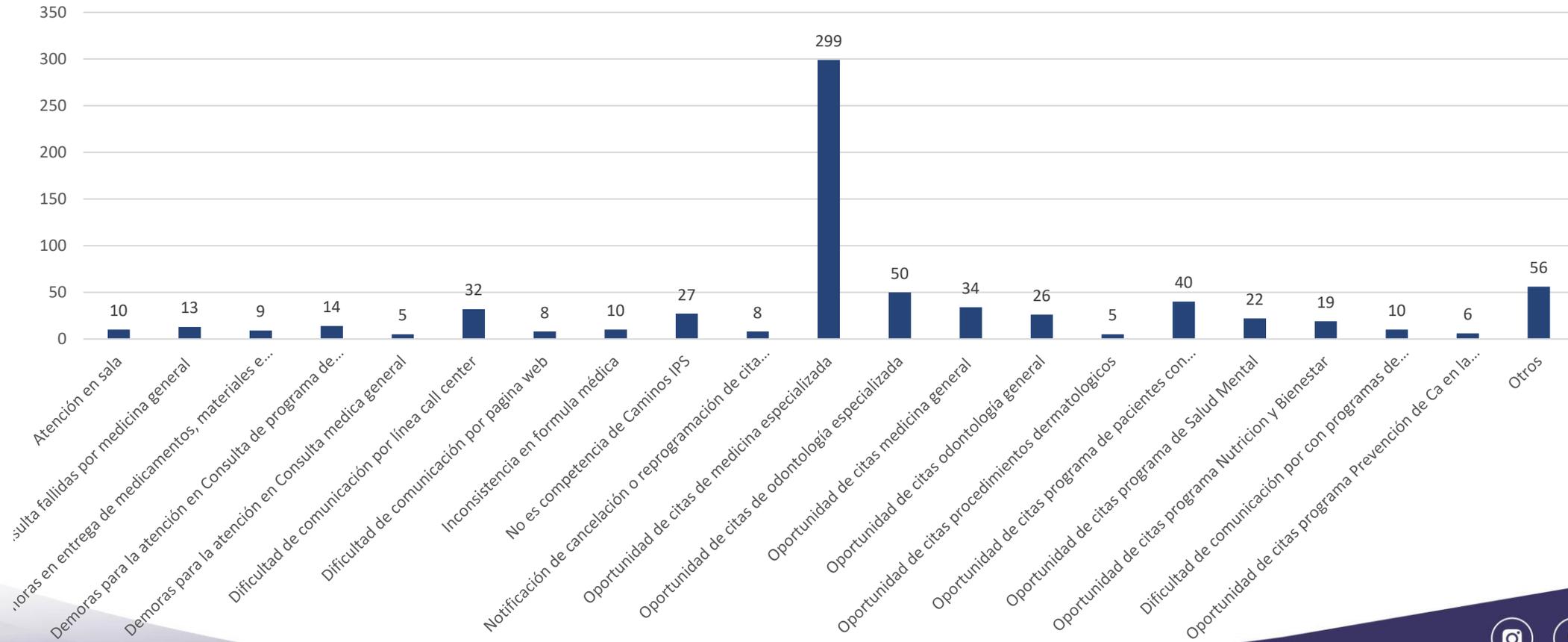
Porcentaje Reclamos recibidos por canales I Semestre 2023



Porcentaje total	Buzón virtual	Correo	Correo de información	Mutual Ser	Redes Sociales	Sedes	Personal	Total
	4%	1%	0%	85%	2%	8%	0%	100%

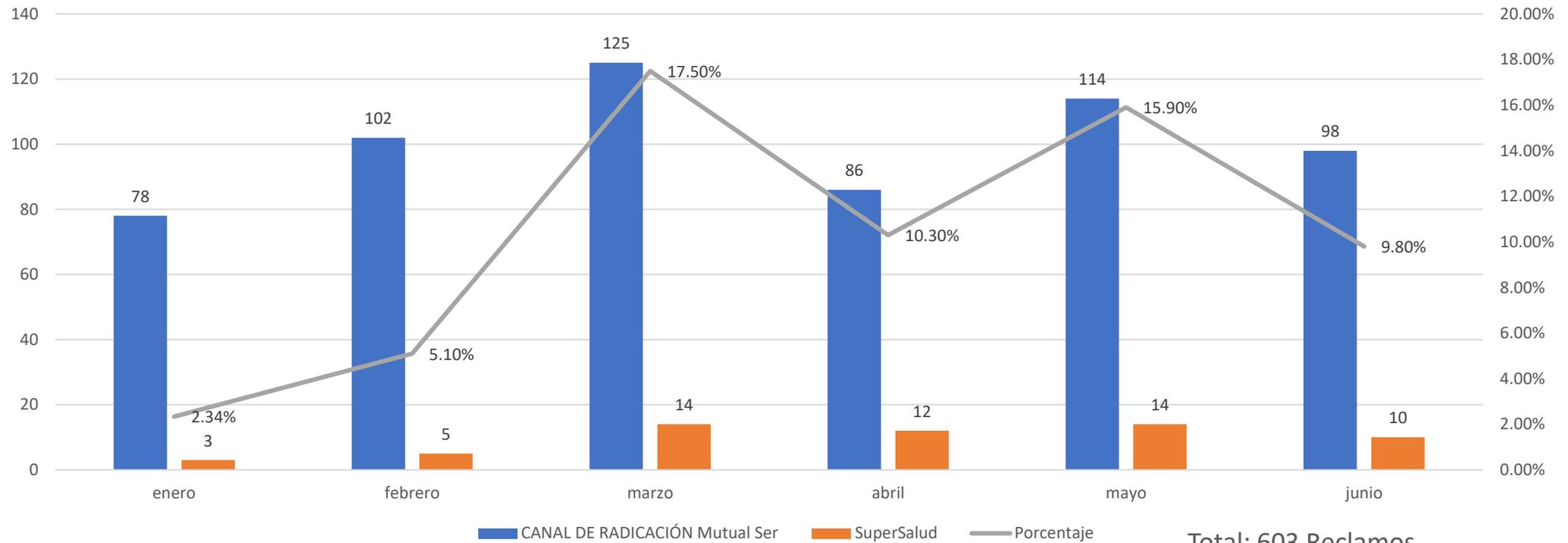
Motivos de reclamos I Semestre 2023

TIPIFICACIÓN



Reclamos y Quejas recibidas en Superintendencia de Salud I Semestre 2023

No se presentaron Quejas antes la SNS en el I Semestre del 2023.

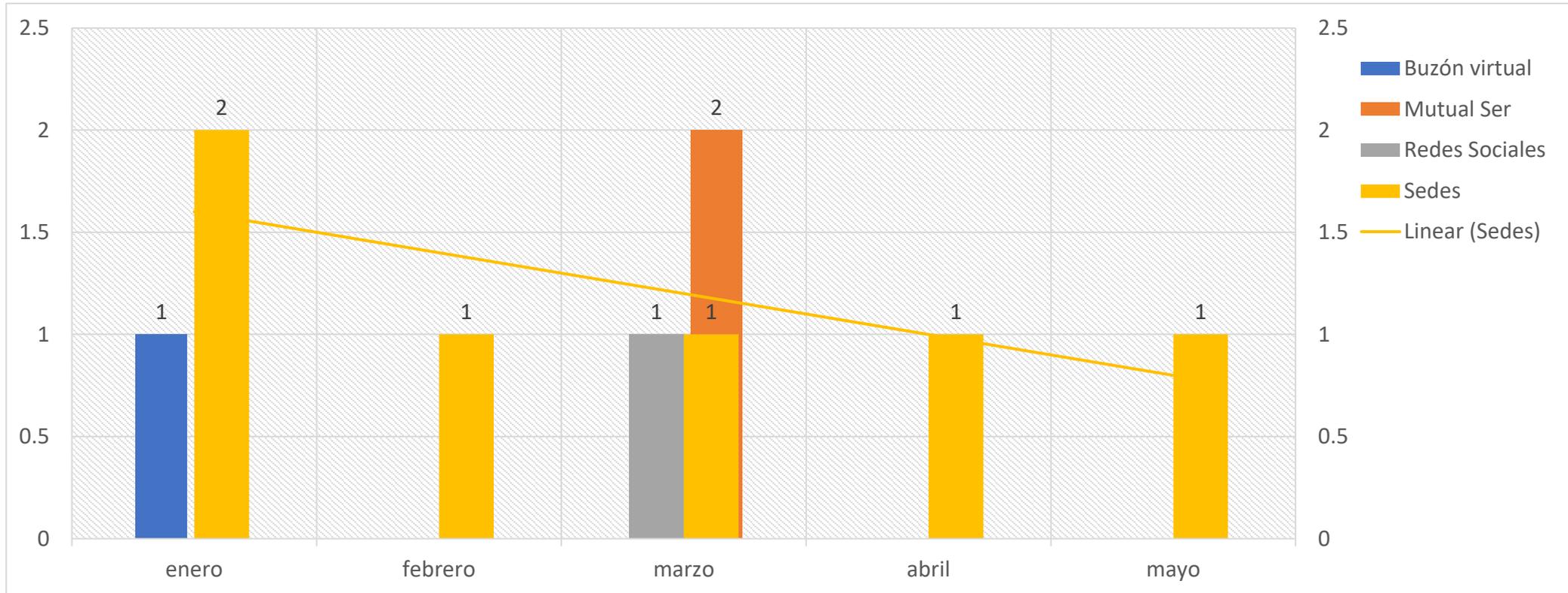


Total: 603 Reclamos

Total, reclamos Mutual Ser	SNS	Porcentaje
603	58	10,60%

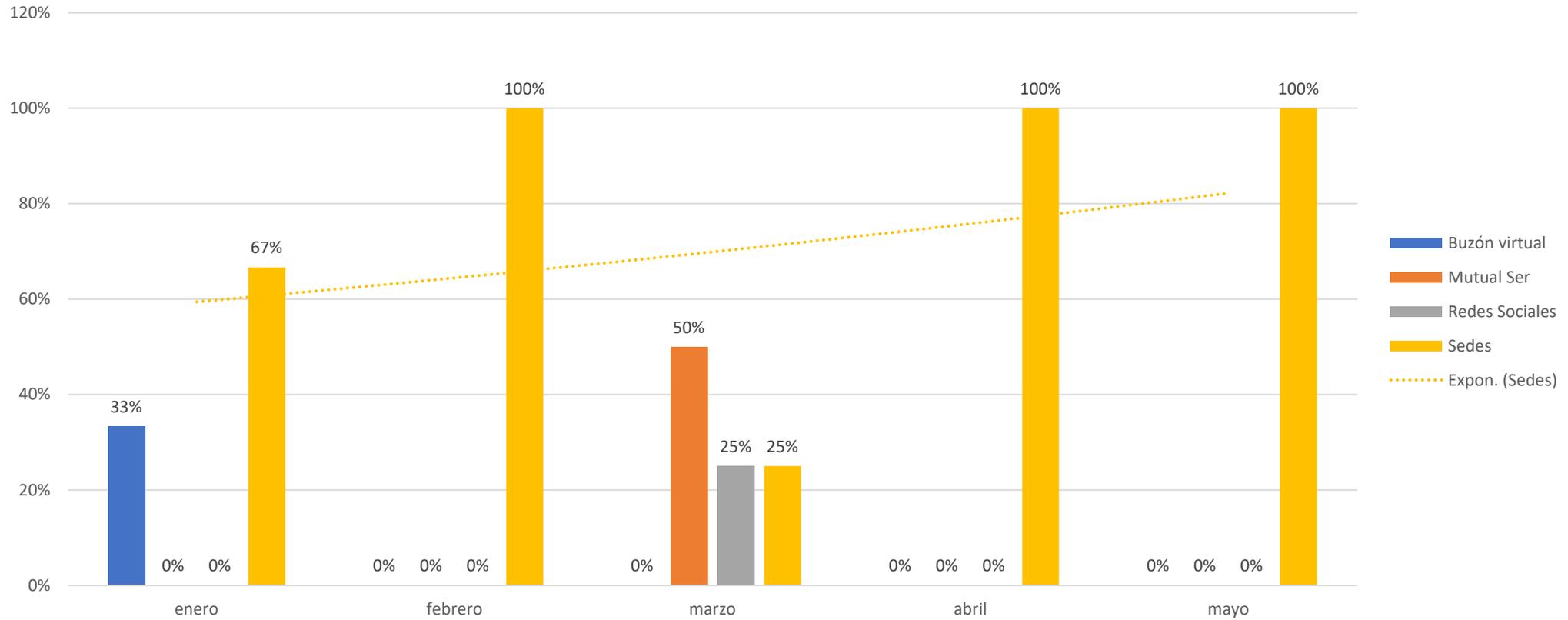


Total, Quejas Recibidas por canales I Semestre 2023



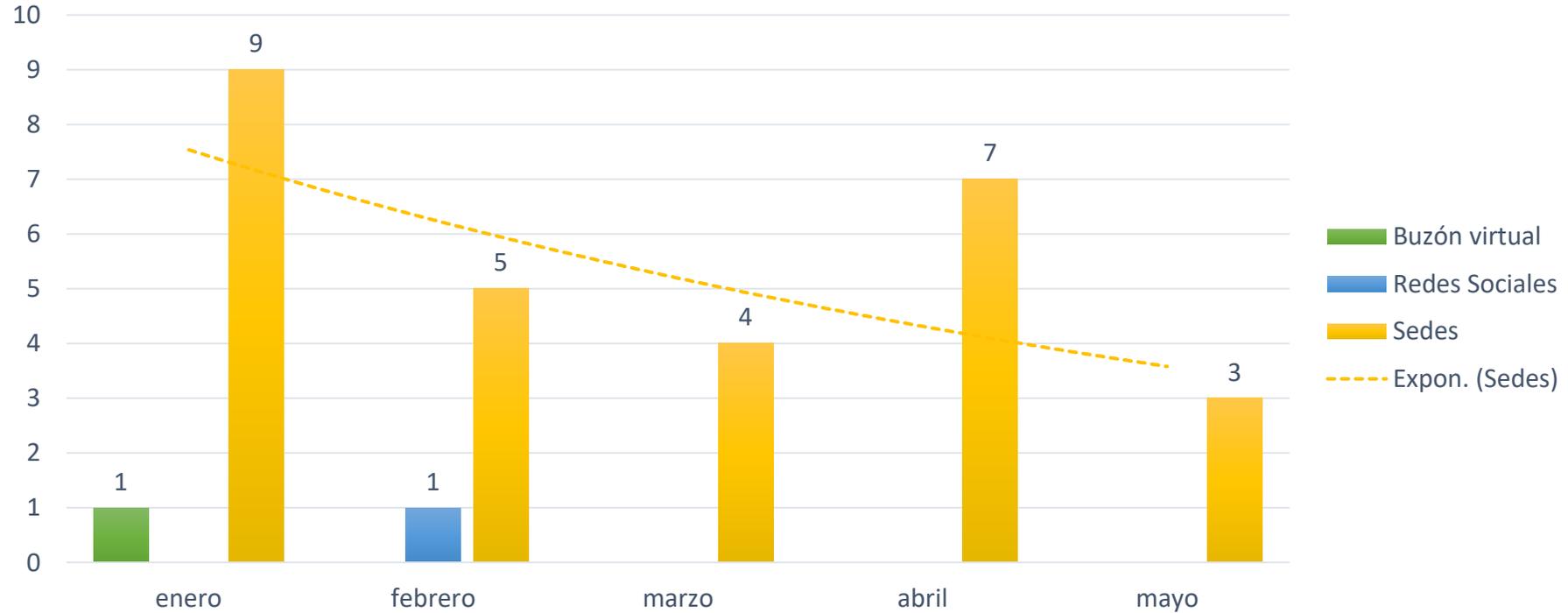
Total, general	Buzón virtual	Mutual Ser	Redes Sociales	Sedes	Total, general
	1	2	1	6	10

Porcentaje Quejas recibidas por canales I Semestre 2023



Total, general	Buzón virtual	Mutual Ser	Redes Sociales	Sedes	Total, general
	10%	20%	10%	60%	100%

Felicitaciones recibidas por canales I Semestre 2023



Total general	Buzón virtual	Redes Sociales	Sedes	Total general
	1	1	28	30

Felicitaciones recibidos I Semestre 2023

Le doy felicitaciones al medico experto el Doctor Alfonso Barreto por su excelente trabajo desempeño y ayuda para con sus pacientes es profesional amable y te hace sentir escuchado a gusto como paciente. Gracias a Fundación Camino por excelente equipo y labor. Alexandra.

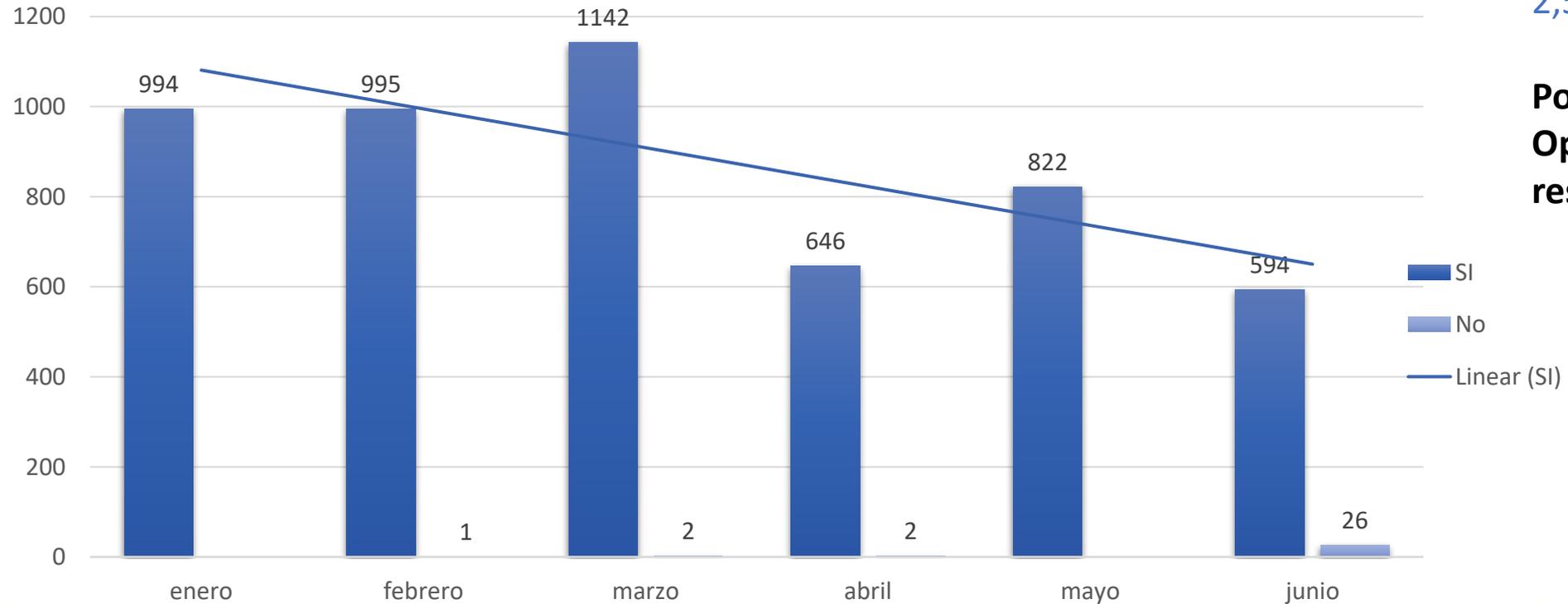
Felicito a PS por tan especial atención, diligente, eficaz y especifica. Dios les bendiga abundantemente

Hago mi felicitacion al servicio de Psicologia a la profesional Elieth Meriño por su buena labor me ha ayudado mucho en mi depresion que presento y gracias a Fundacion Caminos excelente trabajo. Alexandra.

Excelente atención desde la recepción hasta el medico. Felicitación.
Dra. Ingrid.
3113891647
Antonio Cabarcas

Agradezco la gentil atención del personal de recepción que jehová siga bendiciendo sus esfuerzos

Oportunidad en respuesta de PQRSF Recibidas I Semestre 2023

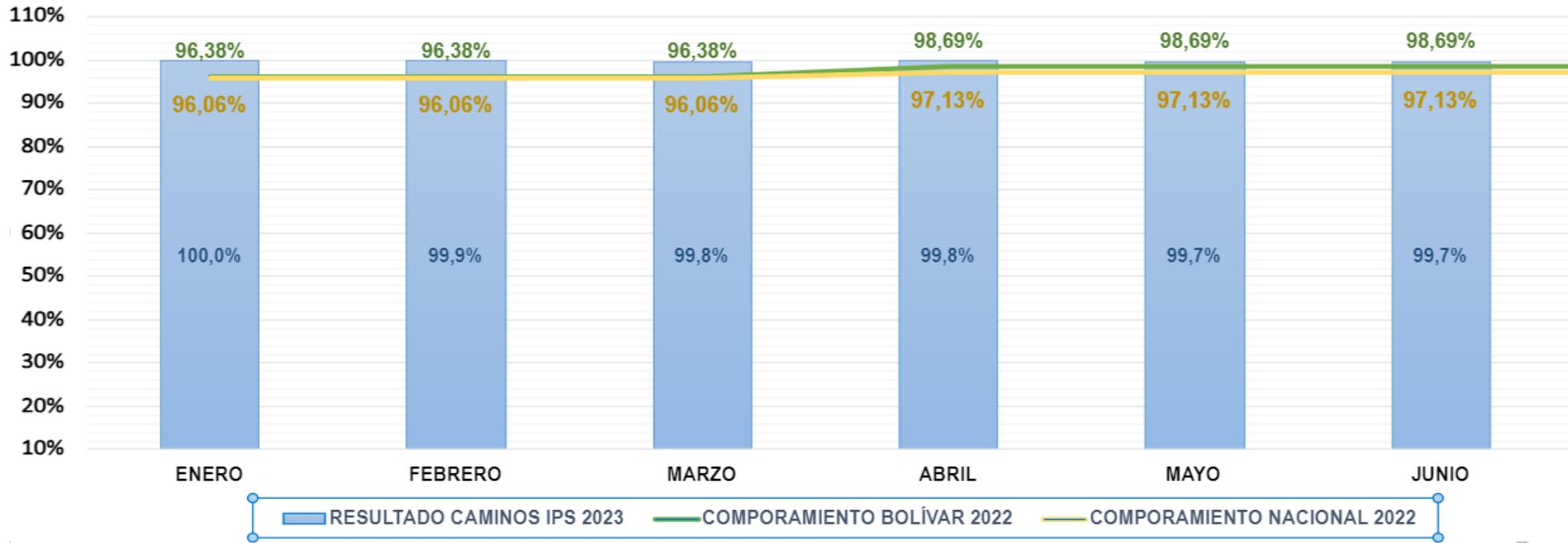


Promedio días de respuesta PQRSF:
2,56 Días

Porcentaje de Oportunidad en respuesta: 96%

PORCENTAJE GLOBAL DE SATISFACCIÓN I SEMESTRE 2023

Proporción de Satisfacción Global - 2023



Muy buena: 36%
Buena: 63,6%

PSG: 99,6%

Total, Encuestas: 11817

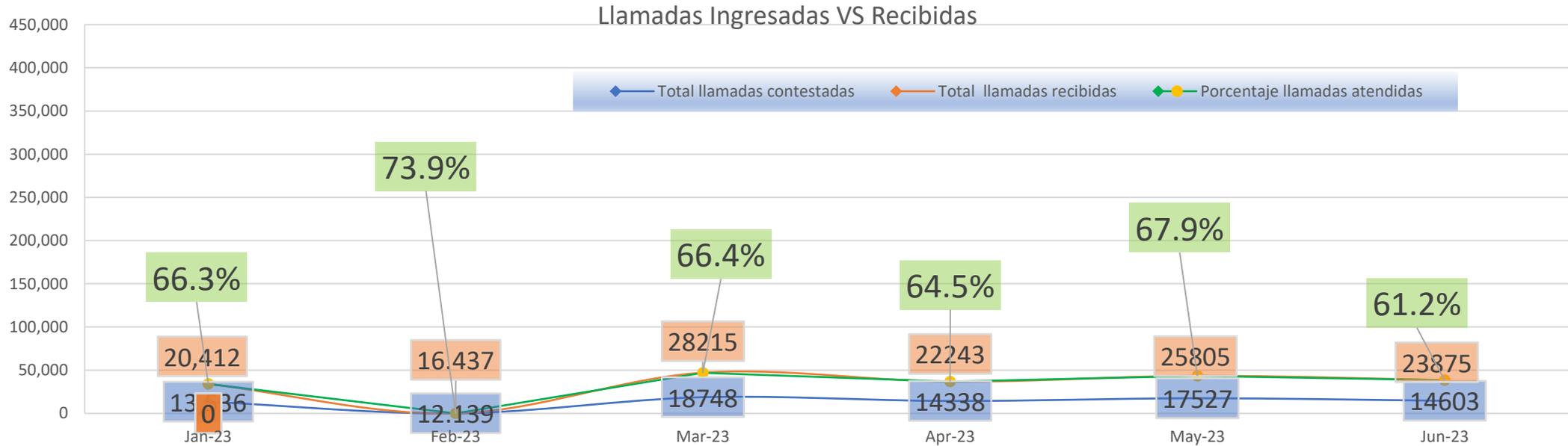
PORCENTAJE DE RECOMENDACIÓN DE LA IPS I SEMESTRE 2023

Definitivamente Sí: 47%
Probablemente Sí: :52,8%

PRI: 99,8%
Total, Encuestas: 11817



INDICADORES CALL CENTER



CAPACITACIONES Y ENTRENAMIENTOS I SEMESTRE 2023

ENTRENAMIENTOS

COLABORADORES DPTO DE EXPERIENCIA AL USUARIO

- Admisión, registro y cargue de usuarios plataforma SIOS
- Nueva circular 2023151000000010-5 DE 2023 – Tiempos de respuesta PQRSF
- Diligenciamiento formato de rondas de seguridad del paciente (Gestoras de Sala).
- Búsqueda e identificación de planes y tarifas Power Bi.
- Ruta : Urgencias Odontológicas

CAPACITACIONES Y ENTRENAMIENTOS I SEMESTRE 2023

COLABORADORES AREA DE EXPERIENCIA

- Humanización en servicios de salud
- Deberes y derechos de los usuarios
- Circular 008 de 2018 - SNS



CAPACITACIONES Y ENTRENAMIENTOS I SEMESTRE 2023

ALIANZA DE USUARIOS .

- Canales de atención.
- Deberes y derechos de los usuarios
- Radicación y trámite de PQRSF – Uso correcto canales de notificación.
- Actualización de datos de usuarios CaminoS IPS
- Solicitud de citas a través de Pagina web



CAPACITACIONES Y ENTRENAMIENTOS I SEMESTRE 2023

COLABORADORES CAMINOS IPS

- Nueva circular 2023151000000010-5 DE 2023 – Tiempos de respuesta PQRSF
- Radicación y tramite de PQRSF (Trabajadoras Sociales programas Respira, Amarte y Nutrición y bienestar)



LOGROS, AVANCES Y RETOS I SEMESTRE 2023

- Power BI – Encuestas de satisfacción
- Power BI – Herramienta consulta tarifas y planes .
- Rotación Aprendices – diferentes cargos.
- Ajuste Documentos de calidad a la norma vigente.
- Cumplimiento compromisos Auditoría Interna de Calidad Octubre 2022.
- Indicadores dentro de las metas
- 100% Cumplimiento compromisos Auditoría Interna de Calidad
- Cumplimiento del 100% Cronograma de reuniones mensuales Alianza de Usuarios
- Creación de comités de trabajo y veeduría Programas de riesgo . ASODEUS CaminoS IPS
- Identificación de miembros de la ASODEUS –Entrega de Chalecos

AVANCES

- Desarrollo Modulo PQRSF
- Plan Piloto Plataforma CERO
- Procedimiento atención y venta de servicios particulares.
- Modelo de atención centrado en el usuario
- Nueva encuesta de satisfacción (referenciación otros prestadores)

RETOS AREA

- Apertura: **Centro de soluciones** (Oficina de atención al usuario en las sedes principales.)

Gracias



ÁREA	ADMINISTRATIVA	X	ASISTENCIAL		PROCESO	Sistema de Información, Atención y Experiencia al Usuario
					PROGRAMA	
ASUNTO	Socialización del informe de gestión del proceso Sistema de Información, Atención y Experiencia al Usuario.					
OBJETIVO	Socializar el informe de gestión del proceso Sistema de Información, Atención y Experiencia al Usuario, a la Alianza de Usuarios de Cartagena, Barranquilla, Soledad y Mahates, con la finalidad de promover acciones de control social en salud, por parte de los usuarios de la organización, a través del análisis de la información.					
MODALIDAD	PRESENCIAL		LUGAR			
	VIRTUAL	X	ENLACE DE LA GRABACIÓN	https://teams.microsoft.com/l/meetupjoin/19%3ameeting_Yj10NzM2MTUtNjBkNS00ZmY4LWFiNjktNzhmY2Y2NThhYjQw%40thread.v2/0?context=%7b%22Tid%22%3a%227*6c9f6a-8856-4f6e-95ef60d4-449dd845%22%2c%22Oid%22%3a%2240a3901c-92cb-45c3-96c4-634bc68b501c		

HORA DE LA REUNIÓN	8:00				AM	X	PM	
FECHA DE LA REUNIÓN	DD	19	MM	08	AAAA	2023		

ORDEN DEL DÍA

1. Verificar Quorum.
2. Presentación del líder del proceso y asistentes.
3. Socialización del informe de gestión I Semestre del 2023.
4. Preguntas.
5. Conclusión.
6. Proposiciones y Varios.

DESARROLLO DE LA AGENDA

1. Verificación del Quórum:

Se realiza verificación de quorum, evidenciando presencia de miembros de todas las alianzas de usuarios de las sedes convocadas.

2. Presentación inicial del líder del proceso y asistentes

Se inicia el espacio de socialización de informe de gestión del sistema de gestión, información, atención y experiencia del usuario, en primera instancia, se evidencia de manera gráfica y detallada la conformación del equipo de experiencia, sus generalidades, los diferentes áreas y componentes que se desprenden de ella, siendo muy enfáticos en el recurso humano con el que se cuenta y las tareas diarias que realizan y el alcance de estas.



Continúa la socialización con el informe de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones recibidos en el primer semestre del año 2023. El sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) se encarga de recepcionar y gestionar en tiempo oportuno las respuestas al usuario, de tal forma que le permita a la organización establecer estrategias de intervención que promueva una mejora continua, impactando en la satisfacción de los clientes internos y externos; con un total de 711 reclamos y 10 quejas radicadas por usuarios a través de los diferentes canales de acceso a la organización, para las cuales se generan planes de acción inmediatos que apunten y aborden de manera integral la causa raíz, desplegando estrategias más eficaces y sostenibles para ejercer el control y la garantía de la mejora continua en la institución.



La organización, tiene establecido, las herramientas y metas de oportunidad en respuesta de las PQRSF, socializadas a todos los colaboradores, con estricto control y seguimiento, permitiendo la minimización de riesgos operativos y materialización de estos. Dentro de las acciones desarrolladas también incluye, la apertura de buzones de sugerencias físicos, con periodicidad semanal, verificación de oportunidad y claridad de la información en la respuesta de las PQRSF y el consolidado de los indicadores de medición mensual.

CAMINOS IPS, mes a mes, despliega estrategias para garantizar el estricto cumplimiento del tiempo de oportunidad en respuesta de las PQRSF, indicador que se calcula con el propósito de garantizar la gestión oportuna de las PQRSF en la organización. La meta es de 100%, la cual, en promedio del año 2023, se le dio cumplimiento, con variaciones mínimas en algunos meses, a las que se le generaron planes de acción inmediatos, subsanando la desviación.



Durante el año en curso la organización de manera rápida se ajustó a las modificaciones hechas la norma, con la puesta en marcha de la nueva circular 202315100000010-5 DE 2023 de la Superintendencia de Salud, Por la cual se modifican los términos para resolver los reclamos en salud establecidos en la circular externa 047 de 2007, modificada entre otras por la circular externa 008 de 2018, así como los anexos técnicos relacionados con reclamos en salud dispuestos en la circular externa 017 de 2020

Por lo anterior, se despliega una operación conjunta direccionada por la gerencia general y la dirección de experiencia al usuario, junto con los líderes de procesos, para cumplir con la oportunidad indicada, según las horas estipuladas en la clasificación establecida de las quejas y reclamos, logrando cumplir con la meta indicada, también gracias a la puesta en marcha de las diferentes estrategias de intervención como, asignación de dos (2) colaboradores específicos para la gestión, uno para los radicados en buzón físico, virtual y correo; y un segundo para respuesta a redes sociales. Así mismo, se generó un cronograma para apertura de los buzones de sugerencia dispuestos en las diferentes sedes Caminos IPS (un día para cada una) y socialización periódica de los resultados a los responsables de la gestión, para retroalimentación. Al realizar la desagregación del indicador de Gestión de oportunidad, se presenta los resultados agrupados así:

- Quejas y reclamos
- Peticiones y sugerencias
- Felicitaciones

CAMINOS IPS, se adhiere al debido proceso establecido por la Superintendencia de Salud, para el trámite y respuestas de las PQR, cumpliendo a cabalidad con lo expuesto en el capítulo siete de la circular 008 de 2018 "Toda PQR deberá ser respondida de fondo al usuario dentro de los términos que corresponda según la clase de petición, por el medio que el usuario indique, sin perjuicio que pueda obtener información sobre el estado de la misma por cualquiera de los canales de comunicación de la entidad (telefónico, web, personalizado y los demás que disponga la entidad)

Se procede a socializar los indicadores de satisfacción y recomendación de la IPS a sus familiares y amigos, explicando que es un indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud. Conocer el nivel de satisfacción permitirá mejorar falencias y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar un sistema de salud que brinde la atención de calidad que los pacientes demanda

La satisfacción del usuario y familia, hace parte de los componentes en procesos del sistema de gestión, información, atención y experiencia del usuario, el cual tiene definido la organización desde la constitución de la misma, documentado y socializado, Caminos IPS, establece como meta, lograr de manera mensual mínimamente un 95% de asertividad y favorabilidad de los usuarios, del cual se generan los reportes requeridos, enmarcados en la normatividad vigente, específicamente en la resolución 256 del 2016, del Ministerio de Salud y Protección Social, "Por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud" y de manera interna se reportan y se analizan de manera mensual en los formatos FOR-CAL-015 Y la matriz de indicadores institucionales



PORCENTAJE GLOBAL DE SATISFACCIÓN I SEMESTRE 2023



Se detalla la información de la anterior ilustración, la cual corresponde al porcentaje de satisfacción global, mes a mes, obtenido de la calificación dada por los usuarios de la IPS, quienes, a través de la encuesta de satisfacción diligenciada, manifiestan su conformidad o inconformidad de la calidad en la prestación de los diferentes servicios. Obteniendo resultados favorables para la organización, dado que en todos los meses evaluados sobrepasa la meta del 95%, manteniendo uniformidad en la calidad de los servicios que se prestan, sin desconocer la necesidad permanente de desarrollar al interior de la institución, modelos innovadores de atención que propendan una mejoría y fortalecimiento de los procesos internos. Es importante mencionar que los resultados obtenidos son comparados con los indicadores departamentales y nacionales, que permiten visibilizar como está la organización en materia de satisfacción en paralelo con los demás prestadores partícipes del sistema de salud.



PORCENTAJE DE RECOMENDACIÓN DE LA IPS I SEMESTRE 2023

Definitivamente Sí: 47%
Probablemente Sí: 52,8%

PRI: 99,8%
Total, Encuestas: 11817



www.caminoSips.com

La organización, en cuanto a porcentaje de recomendación de la IPS familiares y/o amigos, durante los meses evaluados logra sobrepasar la meta fijada del 95% en este indicador, que igual que al de satisfacción global, se le realiza comparativa con la meta departamental y nacional del periodo actual evaluado. El análisis del indicador permite la toma de decisiones asertivas, implementación de nuevas estrategias que promuevan consolidación y fidelización de usuarios a la organización.

Posterior al desarrollo de los indicadores de satisfacción, se procede a socializar las demás líneas de acción, como lo es el componente educativo, que la organización toma como base primordial de una correcta ejecución de los procesos, la organización, desarrolla cronograma de capacitaciones al personal y se les da prioridad al personal en salud, responsable de las interacciones iniciales con nuestros usuarios, como puerta de entrada a la organización, por lo que los entrenamientos en: sistema de registro y admisión, atención al usuario, humanización y comunicación asertiva, se hicieron de manera intensiva, incluyéndose en los lineamientos de inducción y reinducción dentro del sistema de gestión del talento humano.



CAPACITACIONES Y ENTRENAMIENTOS I SEMESTRE 2023

COLABORADORES AREA DE EXPERIENCIA

- Humanización en servicios de salud
- Deberes y derechos de los usuarios
- Circular 008 de 2018 - SNS



www.caminoSips.com

**GESTIÓN DE MEJORA****Código:** FOR-CAL-002**Fecha de elaboración:** 15/08/2018**Versión:** 04**Estado:** Vigente**Página:** 5 de 6**FORMATO ACTA DE REUNIÓN**

Como última línea de acción del informe de gestión de la IPS, se detallan las acciones implementadas para dar cumplimiento a la política de participación social en salud, desde la conformación y ejecución de tareas de las diferentes alianzas de usuarios de CAMNOS IPS.

CAMINOS IPS, involucra el componente de participación social en salud como una variable importante en el proceso de toma de decisiones y de acciones, individuales y colectivas, dando cumplimiento estricto a norma, establecido en el capítulo de la circular 008 del 2018 de la Superintendencia de Salud, la cual establece: " Es por ello que, las EAPB e IPS, deben promocionar y promover los mecanismos de participación ciudadana, control social y de protección al usuario del servicio de salud, a partir del cual se deben implementar las acciones correspondientes para garantizar que los sujetos vigilados permitan y promuevan de cara a sus usuarios, y ciudadanía en general, el ejercicio de los mecanismos de participación ciudadana y control social consagrados en la Constitución y en el Decreto 1757 de 1994".

La Alianza de usuarios de CAMINOS IPS, participa en todo lo que atañe a la salud, lo que implica el reconocimiento a la opinión, el acceso a la información, el ejercicio del control sobre los programas y recursos. Y ajustándola a las necesidades de los usuarios, se realiza reingeniería de los procesos y garantiza la participación de estos, a través de la asociación, en los comités de ética institucionales, así como en cualquier otro espacio que designe la institución.

Se finaliza la reunión con los aportes de los asistentes, quienes manifestaron no tener dudas al respecto, y generaron apreciaciones positivas frente a la importancia de la socialización de los planes e intervenciones que CAMINOS IPS hace en la búsqueda permanente de la calidad en la prestación de ellos servicios y las decisiones efectivas.

No se generan compromisos, se da por terminada la socialización a las 11:15 am.

Conclusiones:

CAMINOS IPS, realiza reingeniería de sus procesos, atendiendo a cada una de las recomendaciones realizadas por los diferentes actores del sistema, usuarios, clientes internos y externos, entes de vigilancia y control y sectores vecinales y/o colectivos con injerencia en salud. Se evidencia, el trabajo continuo por la consolidación de procesos estables enmarcados en la garantía de la calidad y cumplimiento estricto de las normas.

Proposiciones y varios:

No se generan proposiciones.

COMPROMISOS

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
1	N/A	N/A	

HORA DE FINALIZACIÓN	11:10			AM	X	PM
FECHA DE LA PRÓXIMA REUNIÓN (Diligenciar si aplica)	DD	MM	AAAA	N/A		
	N/A	N/A	N/A			

INFORME DE ASISTENCIA MICROSOFT TEAMS

(Diligenciar en caso de reunión en la modalidad virtual)

NOMBRE COMPLETO	HORA DE LA REUNIÓN	HORA DE SALIDA	DURACIÓN	CORREO ELECTRÓNICO	ROL
Verónica Olave Vélez	19/08/2023, 7:59:58 a. m.	19/08/2023, 11:10:45 a. m.	3 h 10 min	Veronica.olave@caminosips.com	Organizador
Faustina Ruiz	19/08/2023, 8:00:12 a. m.	19/08/2023, 11:54:53 a. m.	3 h 54 min		Moderador
Mauricio Gutiérrez Visbal	19/08/2023, 8:01:19 a. m.	19/08/2023, 11:01:50 a. m.	3 h		Moderador
Lesli Rosales	19/08/2023, 8:02:19 a. m.	19/08/2023, 10:59:28 a. m.	2 h 57 min	lesli.rosales@caminosips.com	Moderador
Liliana Leon	19/08/2023, 8:07:44 a. m.	19/08/2023, 8:09:48 a. m.	2 min 3 s		Moderador
Yolanda Rey	19/08/2023, 8:14:11 a. m.	19/08/2023, 9:24:05 a. m.	1 h 9 min		Moderador

FORMATO ACTA DE REUNIÓN

Sonia Wilches	19/08/2023, 8:07:45 a. m.	19/08/2023, 10:59:15 a. m.	2 h 51 min		Moderador
Edilson Barrios	19/08/2023, 8:10:28 a. m.	19/08/2023, 9:41:08 a. m.	1 h 30 min		Moderador
Claudia Patricia Hernández Girado	19/08/2023, 8:12:16 a. m.	19/08/2023, 8:20:35 a. m.	8 min 19 s		Moderador
Carlina Jiménez Acuña (Invitado)	19/08/2023, 8:12:58 a. m.	19/08/2023, 11:13:47 a. m.	3 h		Moderador
Adriana Cristina Teran Feria	19/08/2023, 8:17:25 a. m.	19/08/2023, 9:17:00 a. m.	59 min 35 s		Moderador
Claudia Polo	9/2/2022, 8:23:32 a. m.	19/08/2023, 9:12:24 a. m.	48 min 51 s		Moderador
Maritza Gutierrez	19/08/2023, 9:18:10 a. m.	19/08/2023, 10:11:48 p. m.	12 h 53 min		Moderador
Liliana olivo	19/08/2023, 8:25:08 a. m.	19/08/2023, 9:31:03 a. m.	1 h 5 min		Moderador
yojairgarciajimenez	19/08/2023, 8:29:16 a. m.	19/08/2023, 8:38:04 a. m.	8 min 47 s		Moderador
Rosa Maria	19/08/2023, 8:29:50 a. m.	19/08/2023, 8:37:31 a. m.	7 min 40 s		Moderador
Nelcykro	19/08/2023, 8:30:47 a. m.	19/08/2023, 8:33:42 a. m.	2 min 54 s		Moderador
Rosario Julio Barrera	19/08/2023, 8:33:18 a. m.	19/08/2023, 9:42:07 a. m.	1 h 8 min		Moderador
nelcykro@gmail.com	19/08/2023, 8:33:43 a. m.	19/08/2023, 11:01:31 a. m.	2 h 27 min		Moderador
Iván de Jesús Pérez castellar	19/08/2023, 8:34:38 a. m.	19/08/2023, 10:42:56 a. m.	2 h 8 min		Moderador
LILIANA GIRADO	19/08/2023, 8:34:59 a. m.	19/08/2023, 10:57:26 a. m.	2 h 22 min		Moderador
Gladis García Castilla	19/08/2023, 8:38:17 a. m.	9/2/2022, 11:08:21 a. m.	2 h 30 min		Moderador
JOSÉ EDUARDO ARRIETA FIGUEROA	19/08/2023, 8:42:37 a. m.	19/08/2023, 11:03:46 a. m.	2 h 21 min		Moderador
Dora Estela Gutiérrez	19/08/2023, 8:53:34 a. m.	19/08/2023, 11:01:35 a. m.	2 h 8 min		Moderador
miladis bello	19/08/2023, 9:06:22 a. m.	19/08/2023, 9:46:06 a. m.	39 min 43 s		Moderador
Adriana Cristina Teran Feria	19/08/2023, 9:18:45 a. m.	19/08/2023, 10:27:09 a. m.	1 h 8 min		Moderador
JOSEFA TORAL MEDINA (Invitado)	19/08/2023, 9:33:43 a. m.	19/08/2023, 11:01:15 a. m.	1 h 27 min		Moderador
Ricardo Diaz	19/08/2023, 9:55:46 a. m.	19/08/2023, 10:00:07 a. m.	4 min 21 s		Moderador
Nicolasa Cabeza	19/08/2023, 10:01:15 a. m.	19/08/2023, 10:10:20 a. m.	9 min 4 s		Moderador
Lourdes Perez	19/08/2023, 10:09:06 a. m.	19/08/2023, 10:30:43 a. m.	21 min 37 s		Moderador
miladis bello	19/08/2023, 10:23:15 a. m.	19/08/2023, 10:31:52 a. m.	8 min 37 s		Moderador
Patricia Herrera	19/08/2023, 10:35:45 a. m.	19/08/2023, 10:55:15 a. m.	19 min 30 s		Moderador
Carmen Sofia Zurita	19/08/2023, 11:06:50 a. m.	19/08/2023, 11:10:33 a. m.	3 min 43 s		Moderador