

INFORME EJECUTIVO FEBRERO 2025



CONSOLIDADO PQRSF 2024 -2025

FEBRERO 2025

Para el mes de febrero de 2025, se presentó un total de **89.122 atenciones** con **1.188 PQRSF**, lo que representa una proporción del **1%** con respecto a las manifestaciones de los usuarios.

Para las **felicitaciones**, podemos evidenciar que con respecto al mes de enero 2025 se presentó una disminución del **53%**. Los servicios que más recibieron felicitaciones durante el mes fueron, **UCI Adultos, Oftalmología, Rehabilitación acondicionamiento físico, Hospitalización y el servicio de Quimioterapia**.

Para las **peticiones**, se evidencia un aumento del **72%** para el mes de febrero de 2025 en comparación al mes anterior. Entre las entidades que más realizaron peticiones son: **SOS (210), Sanitas (117), Coosalud (79) Sura (55) y Asmet Salud (82)**.

Para **quejas**, podemos visualizar para febrero que con respecto al mes anterior se presentó un aumento del **10%**. Los servicios que más quejas presentaron durante el mes fueron **Urgencias, Hospitalización, Cirugía, Centro de Contacto y Unidad Cuidado Especial Obstétrico**.

Para las **sugerencias**, en el mes de febrero 2025 evidenciamos una disminución del **15%** con respecto al mes anterior. Los servicios que más sugerencias recibieron durante el mes fueron **Rehabilitación Acondicionamiento Físico, Urgencias, hospitalización, Laboratorio y Uci NP**.

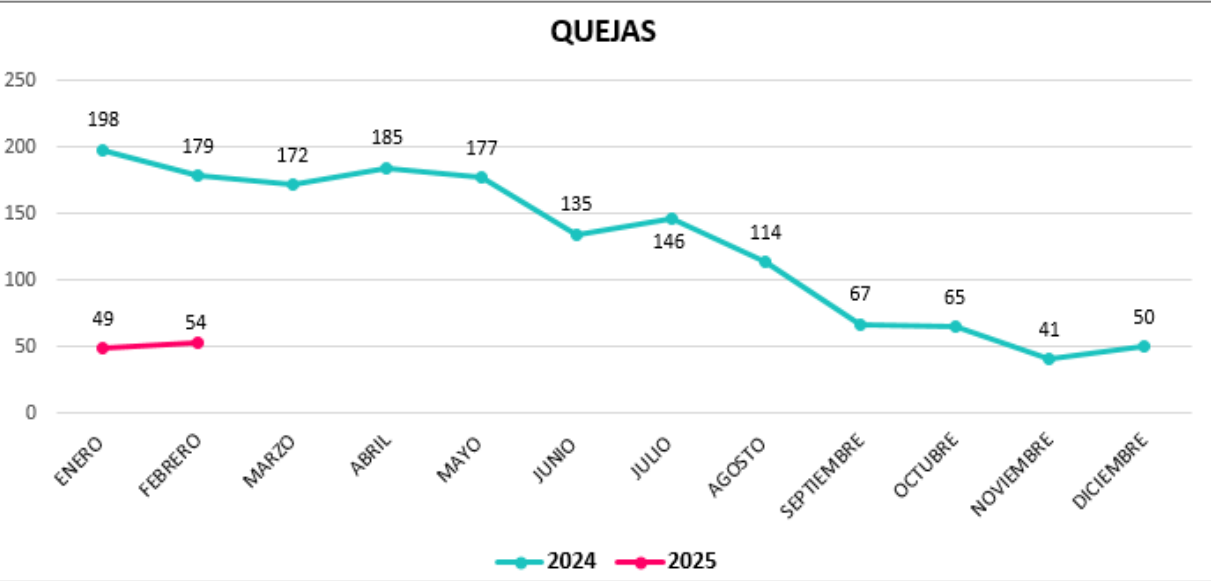
Para **reclamos**, en el mes de febrero de 2025 se presentó una disminución del **14%** con respecto al mes de anterior. Los servicios que más reclamos presentaron durante el mes fueron **Urgencias, Cirugía, Laboratorio, Consulta Externa de Cáncer y Hospitalización**.



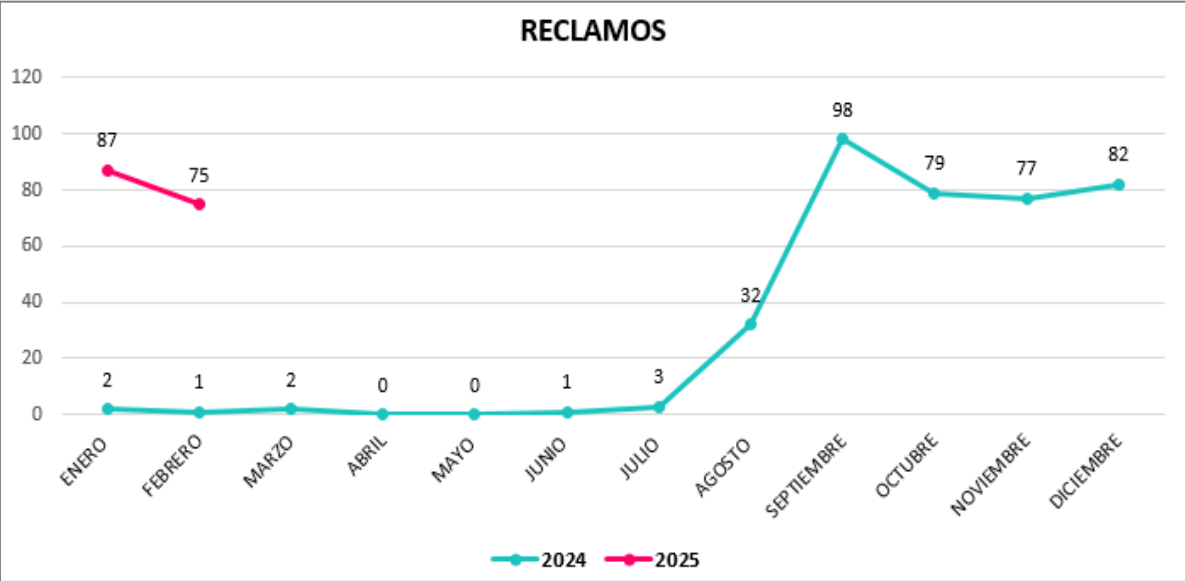
CONSOLIDADO PQRSF 2024 -2025

FEBRERO 2025

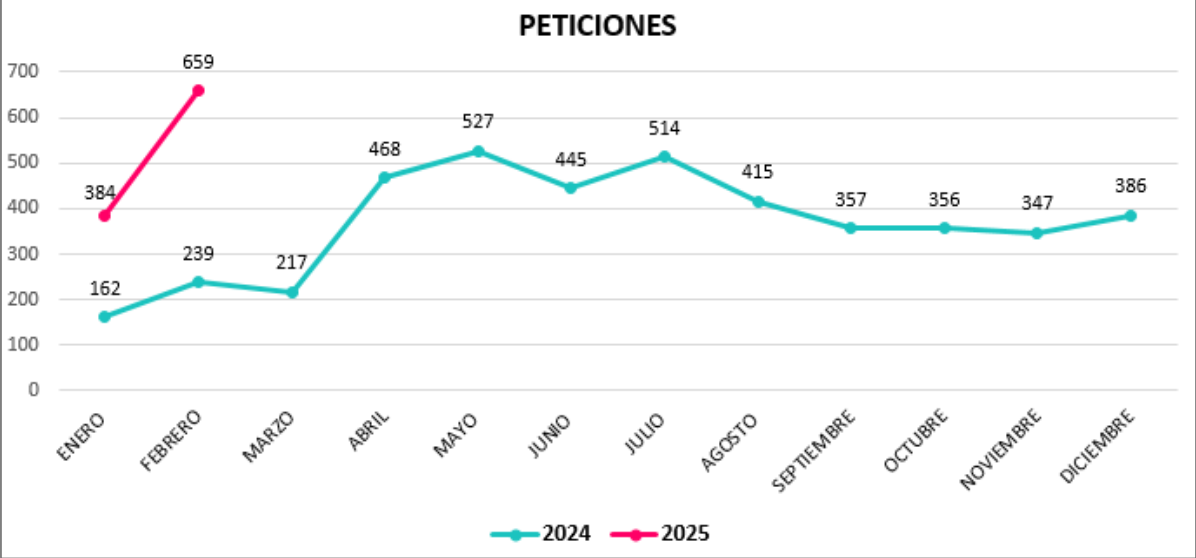
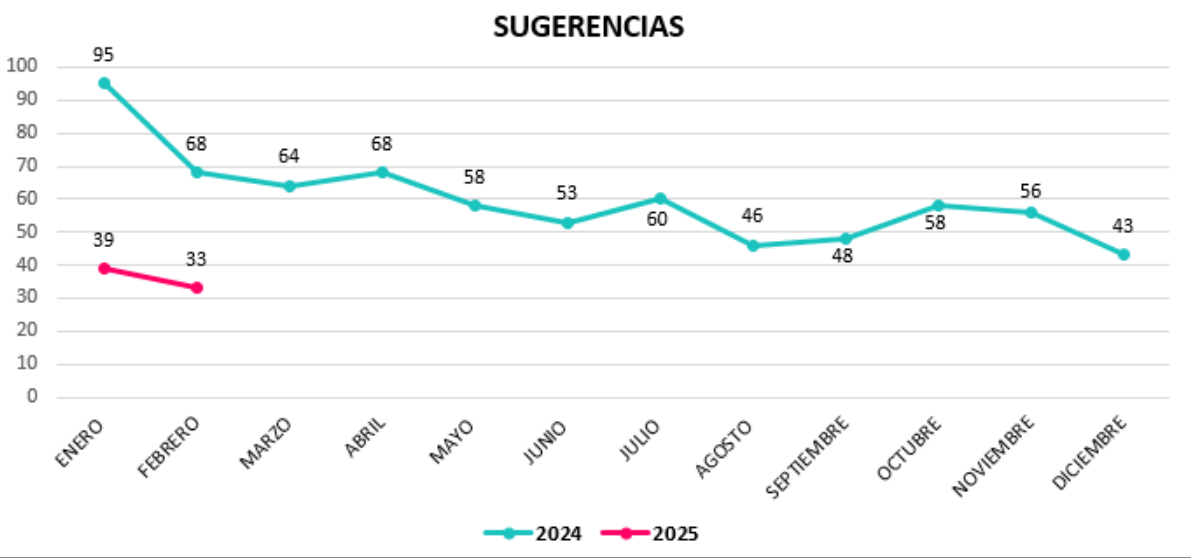
QUEJAS



RECLAMOS



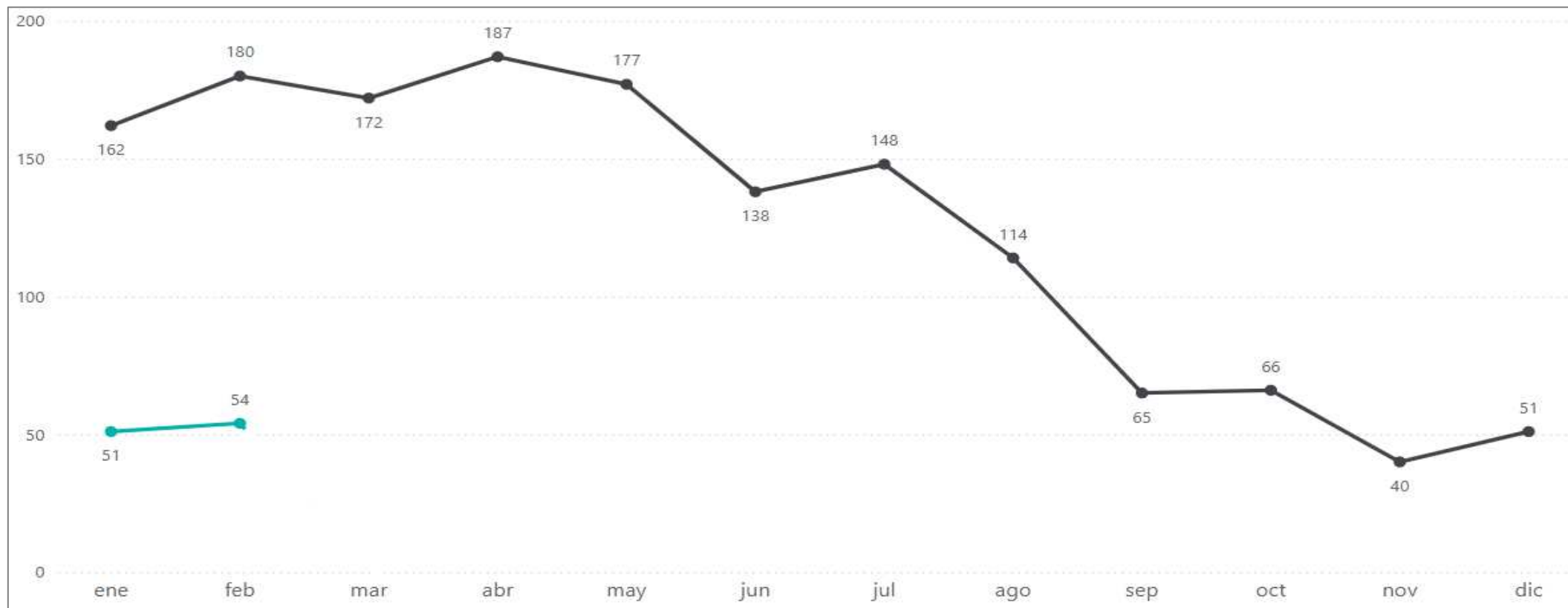
CONSOLIDADO PQRSF 2024 -2025 FEBRERO 2025



QUEJAS FEBRERO 2025

QUEJAS AÑO 2024 - 2025

• 2025 - • 2024



Para el mes de febrero 2025, se evidencia un aumento del **10%** de quejas en comparación con el mes de enero 2025. Se continua presentando inconformidad en donde las quejas más comunes, se dan por la **falta de información adecuada y Trato Amable y Respetuosos** en su gran mayoría para el **servicio de Urgencias y Hospitalización**.

TOP 5 QUEJAS POR SERVICIOS FEBRERO 2025

TOP 5 DE QUEJAS POR SERVICIOS CON ATENCIONES Y PROPORCIÓN A FEBRERO 2025

Servicio	Cantidad Atenciones	Cantidad PQRSF	Proporción PQRSF	% PQRSF
URGENCIAS	5.887	13	0,22 %	24,07%
HOSPITALIZACION	1.179	11	0,93 %	20,37%
CIRUGIA	2.306	4	0,17 %	7,41%
CONTACT CENTER		4	0,00 %	7,41%
UNIDAD DE CUIDADO ESPECIAL OBSTETRICO	118	4	3,39 %	7,41%

TOP 5 DE QUEJAS POR SERVICIOS ACUMULADO 2025

Servicio	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total
URGENCIAS	13	13	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	27
HOSPITALIZACION	7	11	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19
CIRUGIA	3	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
CONTACT CENTER	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
UNIDAD DE CUIDADO ESPECIAL OBSTETRICO	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5

Se puede identificar que el servicio de **Urgencias** para el mes de febrero 2025, mantiene una estabilidad en el número de quejas en comparación al mes anterior. Las quejas que se presentan en el servicio están relacionadas con la **falta de información adecuada** por parte de auxiliares de enfermería y médicos tratantes sobre el proceso médico de los pacientes y sus cuidados. También por **trato poco amable y respetuoso por parte del personal asistencial**, adicional se presentan manifestaciones por la Demora en el paso a Hospitalización.

En el servicio de **Hospitalización** para el mes febrero 2025, se evidencia un aumento del **57%** de quejas con respecto al mes anterior. Las quejas para el servicio son por Instalaciones Físicas y Confort, **información adecuada y falta de trato amable y respetuoso** por parte del personal asistencial (auxiliares de enfermería y médicos tratantes), debido a que los usuarios refieren que les brindan muy poca información de su proceso y no atienden empatía los requerimientos de los pacientes y sus familiares, adicional mencionan el mal estado en cuanto a aires acondicionados y la comodidad de los acompañantes.

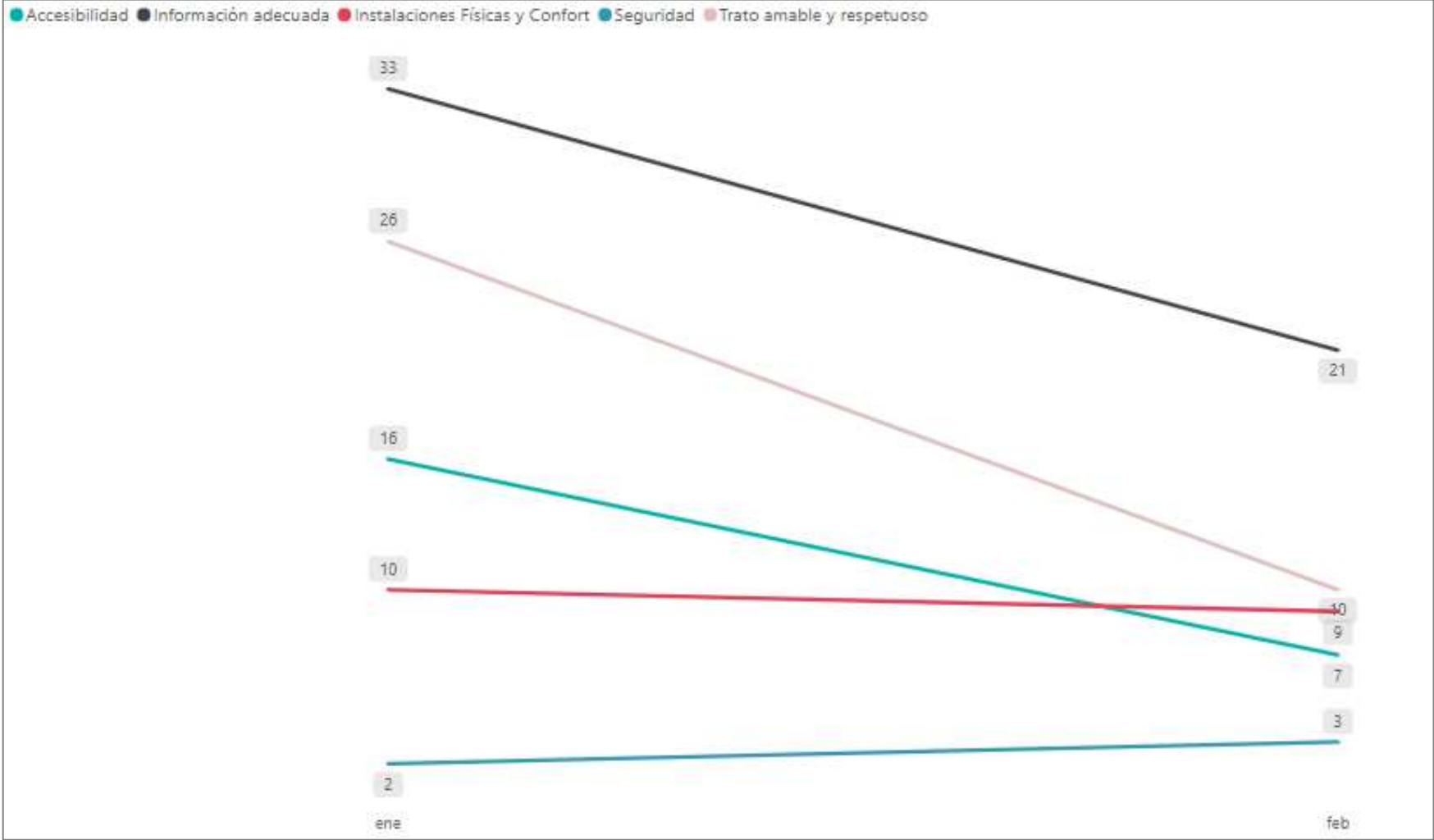
Para el servicio de **Cirugía** en el mes de febrero 2025 se tiene un aumento del **33%** en el número de quejas en comparación con el mes anterior, la cual hacen referencia a la **falta de información adecuada** en el servicio.

Para el servicio de **Centro de Contacto** en el mes de febrero 2025, se evidencia un aumento aproximado de **70%** en el número de quejas con respecto al mes anterior. Las quejas, se presentaron por la **falta de Oportunidad en la asignación de citas y Trato Amable y Respetuoso** por parte del personal de Central de Citas de la Torre A.

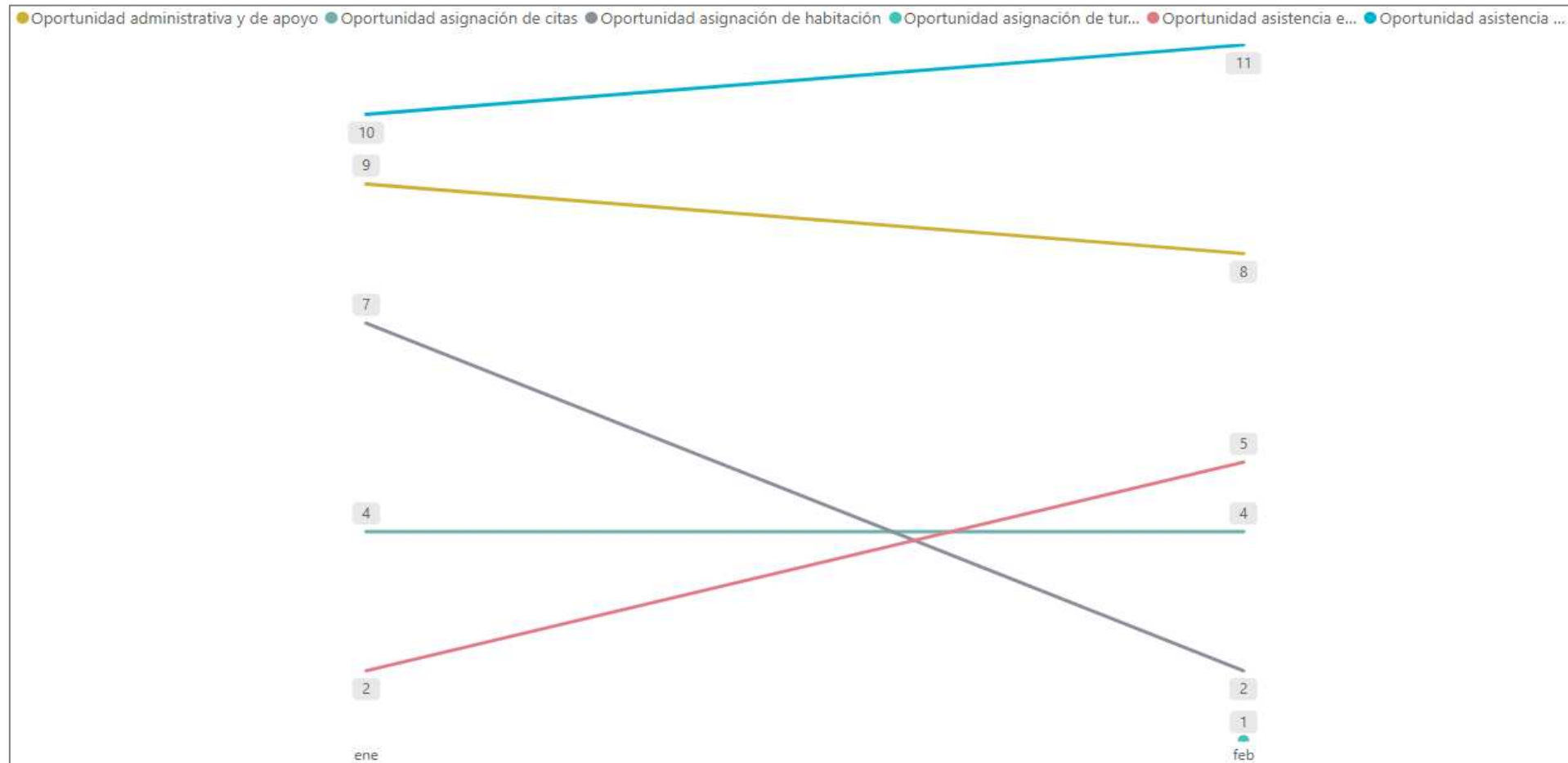
Para el servicio de **Unidad de Cuidado Especial Obstétrico**, en el mes de febrero 2025, se evidencia un aumento aproximado del **70%** en el número de quejas con respecto al mes anterior, las quejas se presentaron por la falta **información adecuada y falta de trato amable y respetuoso**.

AFECTACIÓN DE ATRIBUTOS FEBRERO 2025

TOP 5 AFECTACIÓN DE ATRIBUTOS FEBRERO 2025



TOP 5 AFECTACIÓN DE ATRIBUTOS DE OPORTUNIDAD FEBRERO 2025



Atributo - Servicios	ene	feb
Oportunidad asistencia médico	10	11
Oportunidad administrativa y de apoyo	9	8
Oportunidad asignación de habitación	7	2
Oportunidad asignación de citas	4	4
Oportunidad asistencia enfermería	2	5
Oportunidad asignación de turno cirugía	0	1

TOP 5 AFECTACIÓN DE ATRIBUTOS FEBRERO 2025

Para el mes de febrero de 2025, los 5 atributos vulnerados más representativos fueron los siguientes:

Atributo - Servicios	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total
Información adecuada	33	21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	54
Trato amable y respetuoso	26	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	36
Accesibilidad	16	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23
Oportunidad asistencia médico	10	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21
Instalaciones Físicas y Confort	10	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19

- **Información adecuada**, se evidencia una disminución en la afectación del atributo en un **33%** para el mes de febrero de 2025 con respecto al mes anterior.
- **Trato amable y respetuoso**, se evidencia una disminución a la afectación del atributo en un **62%** para el mes de febrero 2025, con respecto al mes anterior.
- **Accesibilidad**, se evidencia una disminución del **56%** en la afectación del atributo para el mes de febrero 2025, con respecto al mes anterior.
- **Oportunidad asistencia médico**, se evidencia un aumento del **10%** en la vulneración del atributo para el mes de febrero 2025 con respecto al mes anterior.
- **Instalaciones físicas y confort**, se evidencia una disminución del **10%** en la vulneración del atributo para el mes de febrero 2025 con respecto al mes anterior.

TOP DE VULNERACIÓN DE ATRIBUTOS POR SERVICIOS FEBRERO 2025

Los servicios que más afectaron el atributo de **Información adecuada** para el mes de febrero 2025 fueron:

Atributo - Servicios	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total
Información adecuada													
URGENCIAS	8	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
HOSPITALIZACION	8	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
LABORATORIO	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5

Los servicios que más afectaron el atributo de **Trato amable y respetuoso** para el mes de febrero 2025 fueron:

Atributo - Servicios	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total
Trato amable y respetuoso													
URGENCIAS	11	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
HOSPITALIZACION	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
UNIDAD DE CUIDADO ESPECIAL OBSTETRICO	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3

Información adecuada Los servicios que afectaron este atributo para el mes de febrero son **Urgencias** con una disminución del **50%**, los pacientes percibieron que los médicos y auxiliares de enfermería no brindan una atención enfocada en la comunicación asertiva, con un énfasis en el direccionamiento de su proceso médico. En el servicio de **Hospitalización** se evidenció una disminución del **63%**, sin embargo los pacientes perciben que hay falta de comunicación entre el personal médico y asistencial. En el servicio del **Laboratorio** se evidenció una disminución del 33% en la afectación del atributo, donde los usuarios informaron que los facturadores no informan los convenios y servicios que cubre sus planes de salud.

Trato amable y respetuoso, en **Urgencias** se evidencia una disminución del **80%** en la afectación del atributo respecto del mes anterior, se continúa presentando la afectación, debido a la percepción de los pacientes que refieren trato poco amable o respetuoso por parte de Auxiliares de enfermería y Médicos.

En el servicio de **Hospitalización**, se evidencia una disminución del **50%** en la afectación del atributo en comparación con el mes anterior. Se sigue presentando inconformidad debido a que los pacientes o familiares perciben que el personal asistencial Auxiliares de enfermería y Médicos no atienden a sus necesidades sobre el proceso médico que llevan en la institución.

Para el servicio de **Cuidado Especial Obstétrico** se evidencia un aumento del **50%** en la afectación del atributo con respecto al mes anterior. Donde informan los usuarios la falta de trato amable por parte de los recepcionistas del servicio. El personal que realiza la admisión.

TOP DE VULNERACIÓN DE ATRIBUTOS POR SERVICIOS FEBRERO 2025

Los servicios que más afectaron el atributo de **Accesibilidad** para el mes de febrero 2025 fueron:

Atributo - Servicios	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total
Accesibilidad													
CONSULTA EXTERNA	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
DIRECCION DE SEGURIDAD	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
LABORATORIO	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3

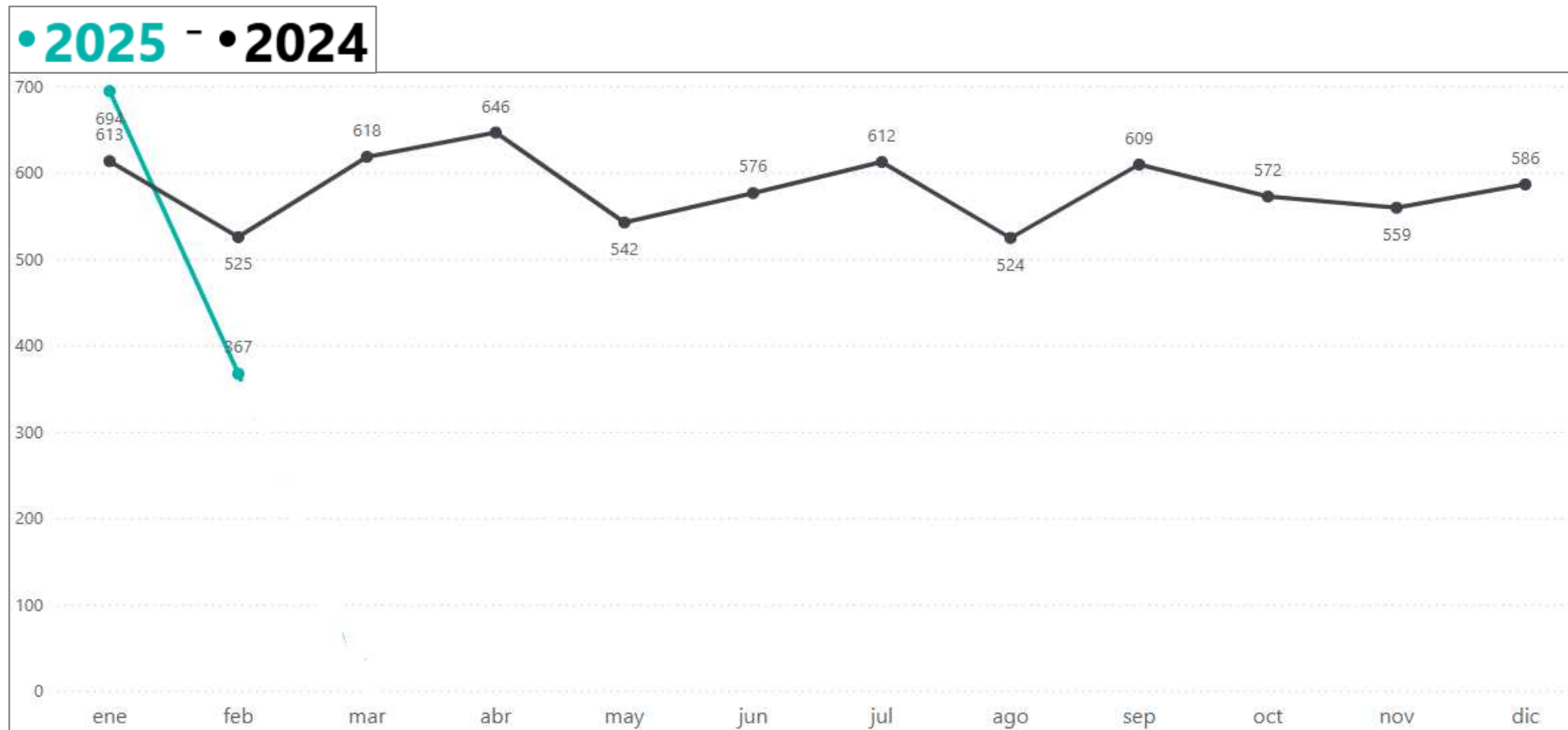
Para el atributo de **Accesibilidad**, en el servicio de **Consulta Externa** para el mes de febrero 2025 se evidencia una tendencia estable en la afectación del atributo en comparación con el mes anterior. La afectación del atributo se presentó debido a que los pacientes perciben barreras de acceso en la asignación de citas con especialistas y la oportunidad que de agenda que tienen.

En el área de **Seguridad** para el mes de febrero 2025 se evidencia que la afectación del atributo tuvo una disminución del **50%** en comparación al mes anterior. La afectación hace referencia a la percepción de un usuario al cual le impidieron el ingreso por Urgencias siendo que se dirigía a otro servicio.

En el servicio de **Laboratorio** para el mes de febrero 2025 se evidencia un aumento del 50% en la afectación del atributo en comparación del mes anterior. Debido a la percepción de los pacientes de no poder acceder a la toma de sus ayudas diagnósticas por temas de convenios y oferta del servicio.

**FELICITACIONES
FEBRERO 2025**

FELICITACIONES 2024 - 2025



Para el mes de febrero 2025 se presentó una disminución del **53% en Felicitaciones** respecto al mes anterior. La mayor cantidad de felicitaciones llegaron por medio de los canales de **Buzón de sugerencias y Encuesta de satisfacción**, donde **se destaca la excelente atención, calidad humana, buena actitud frente a solicitudes, trato amable respetuoso, alto grado de vocación de servicio y de empatía con el paciente y su familia**, los servicios con mayor numero de Felicitaciones en febrero 2025 fueron: **UCI Adultos, Oftalmología, Rehabilitación acondicionamiento físico, Hospitalización y el servicio de Quimioterapia.**

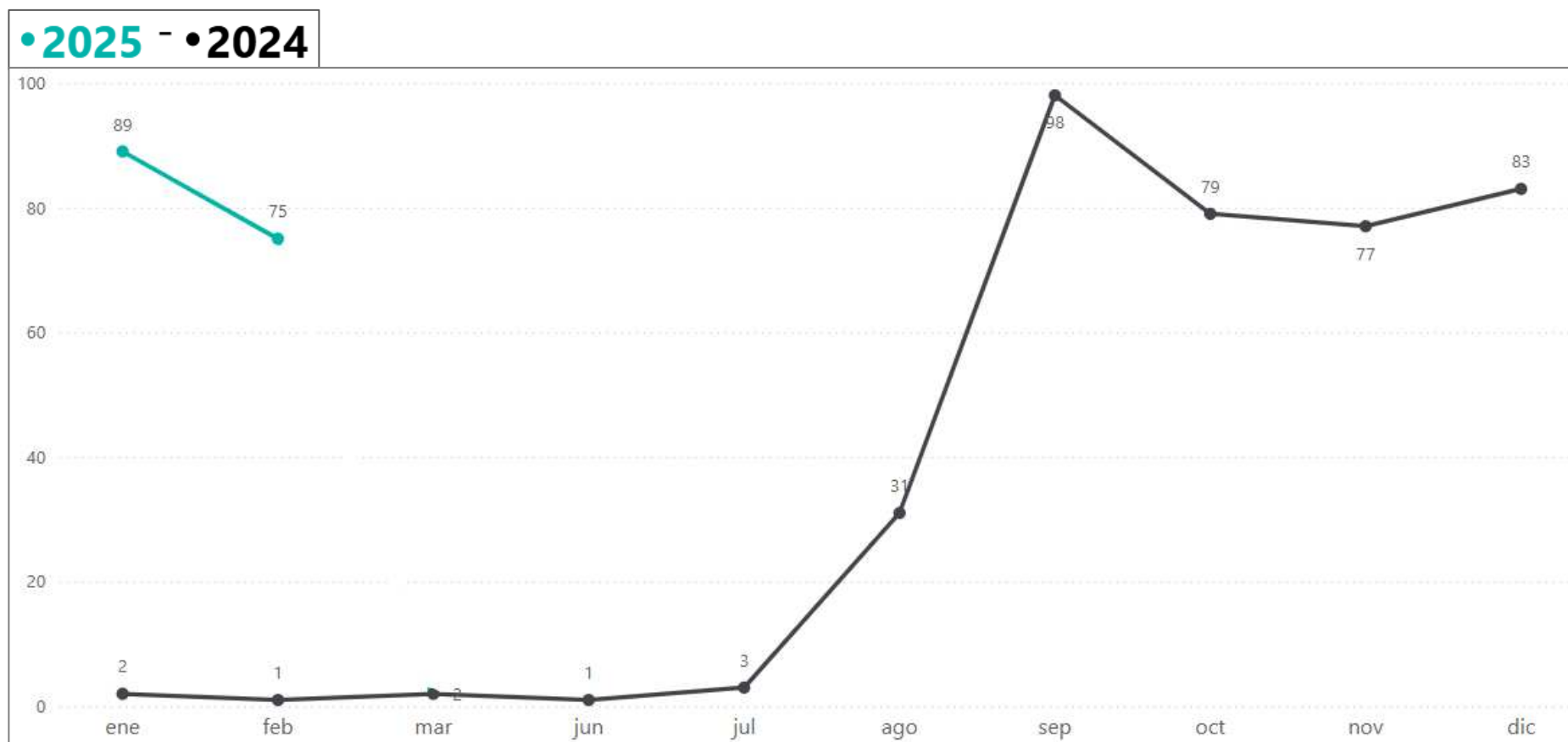
TOP 5 FELICITACIONES ACUMULADO POR SERVICIO A FEBRERO DE 2025

Servicio	Cantidad Atenciones	Cantidad PQRSF	Proporción PQRSF	% PQRSF
UNIDAD DE CUIDADO INTENSIVO ADULTO	874	399	45,65 %	37,57%
UNIDAD DE OFTALMOLOGIA	2.691	171	6,35 %	16,10%
REHABILITACION-ACONDICIONAMIENTO FISICO	15.228	69	0,45 %	6,50%
UNIDAD DE VACUNACION	2.549	61	2,39 %	5,74%
HOSPITALIZACION	2.474	55	2,22 %	5,18%
Total	156.124	1.062	0,68 %	100,00%

Para el mes de febrero de 2025, los servicios de **Unidad de Cuidado Intensivo Adulto** y **Unidad de Oftalmología** son los servicios con el mayor número de felicitaciones en la institución respecto a su número de atenciones. Esto debido a la percepción de los usuarios con respecto a la **atención humanizada durante su estancia en la institución, el trato empático, respetuoso hacia los pacientes y sus acompañantes**. En su mayoría estas manifestaciones nos llegan a través de las encuestas de satisfacción y buzones de sugerencias.

RECLAMOS FEBRERO 2025

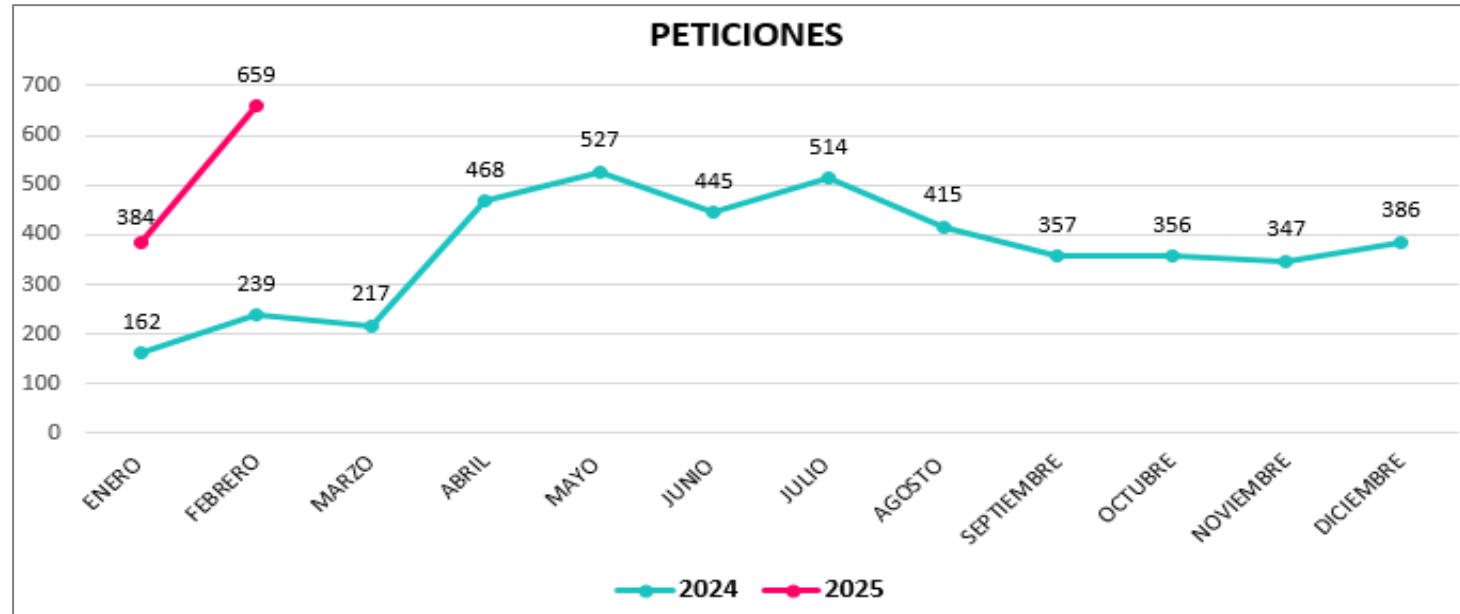
RECLAMOS FEBRERO 2024 - 2025



En el mes de febrero 2025 se presentó una disminución del **16%** en los reclamos con respecto al mes anterior, los pacientes manifiestan inconformidad en su mayoría en los servicios de **Urgencias, Hospitalización, Contac Center** debido a **la falta de información adecuada por parte del personal administrativo y asistencial, la falta de trato amable y respetuoso por parte del personal asistencial y administrativos en los servicios mencionados anteriormente.**

PETICIONES FEBRERO 2025

EVOLUCIÓN DE PETICIONES ENTIDADES 2024 -2025



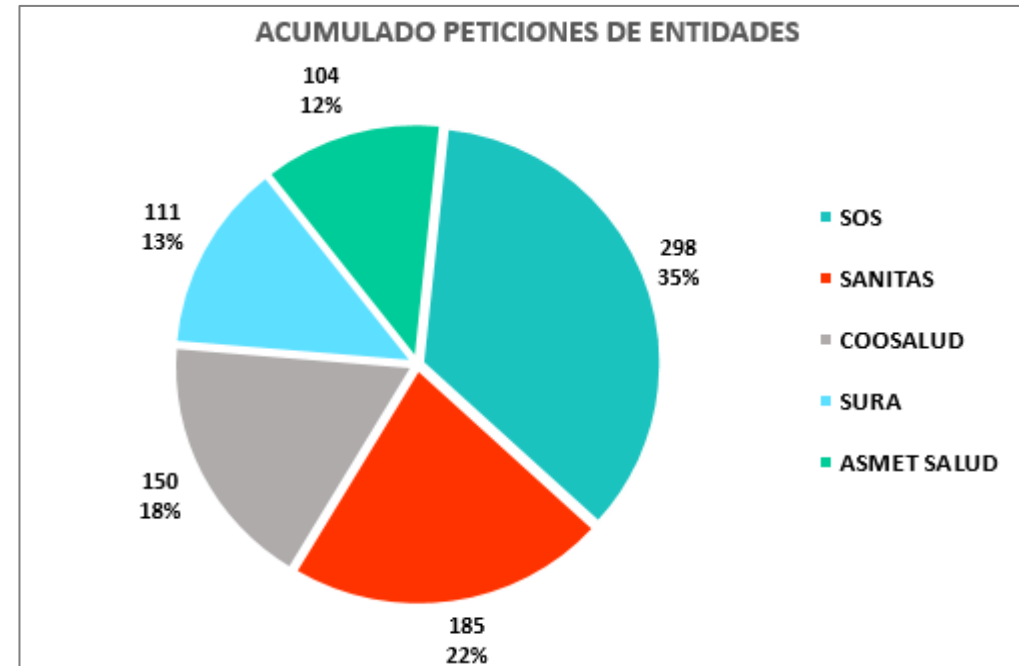
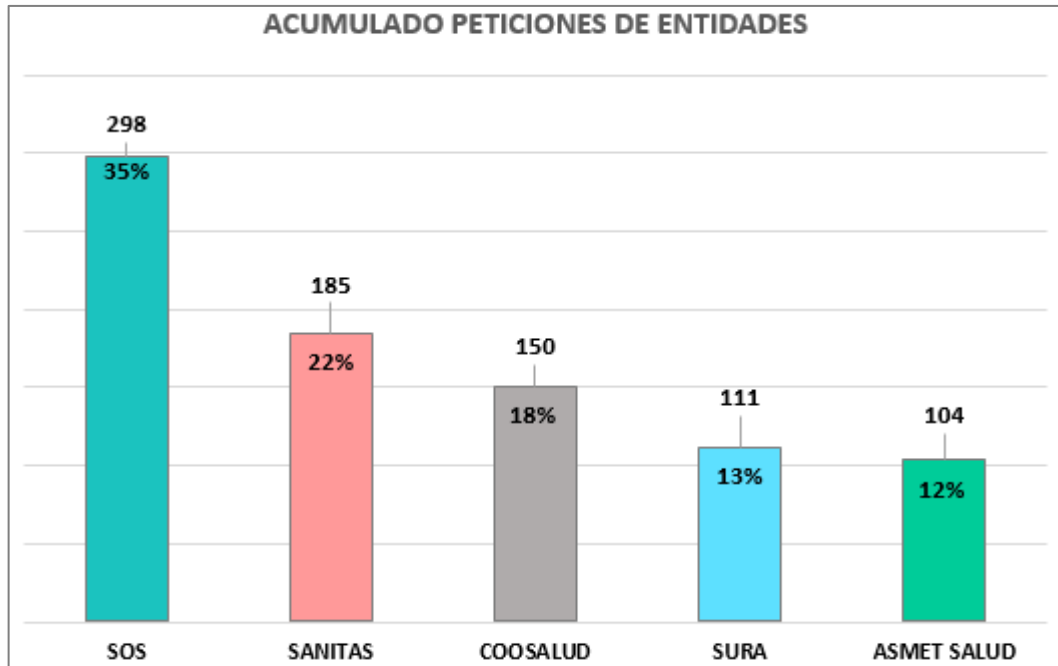
Para el mes de febrero 2025, se presentó un aumento del **72%** en las peticiones por parte de las entidades, en comparación al mes de enero de 2025.

Algunas de las solicitudes más comunes de las entidades fueron:

- Citas ecografía de mapeo pélvico y ecografía de endometriosis profunda.
- Programación de electronistagmografía, potenciales evocados.
- Soporte de cirugías y solicitud de envío de historias clínicas.
- Cotizaciones o presupuestos de citas y/o procedimientos no convenidos con las entidades.
- Programaciones de cirugías de reconstrucción de extremidades.
- Programación de cita con Gastroenterología Pediátrica.
- Solicitud de corrección de incapacidades médicas y validar su veracidad.
- Programación de estudio fisiológico del sueño, polisomnografía.
- Citas con las especialidades de Hematología, Endocrinología, Ortopedia y traumatología, Hepatología, Ecografías pélvicas y Oncología.
- Programación de cirugías de Urología, Neurología y Ortopedia y Traumatología.
- Citas para tomografía de cráneo, rayos x de tránsito intestinal y resonancia magnética de corazón.

**TOP 5
DE ENTIDADES CON MAYOR
NÚMERO DE PETICIONES
AÑO 2025**

TOP 5 DE ENTIDADES CON MAYOR NÚMERO DE PETICIONES 2025



Para **Sos**, en el mes de febrero 2025 se evidencia un **aumento de mas del 100%** en el número de peticiones en comparación con el mes anterior. Con una diferencia de 122 solicitudes respecto al mes anterior.

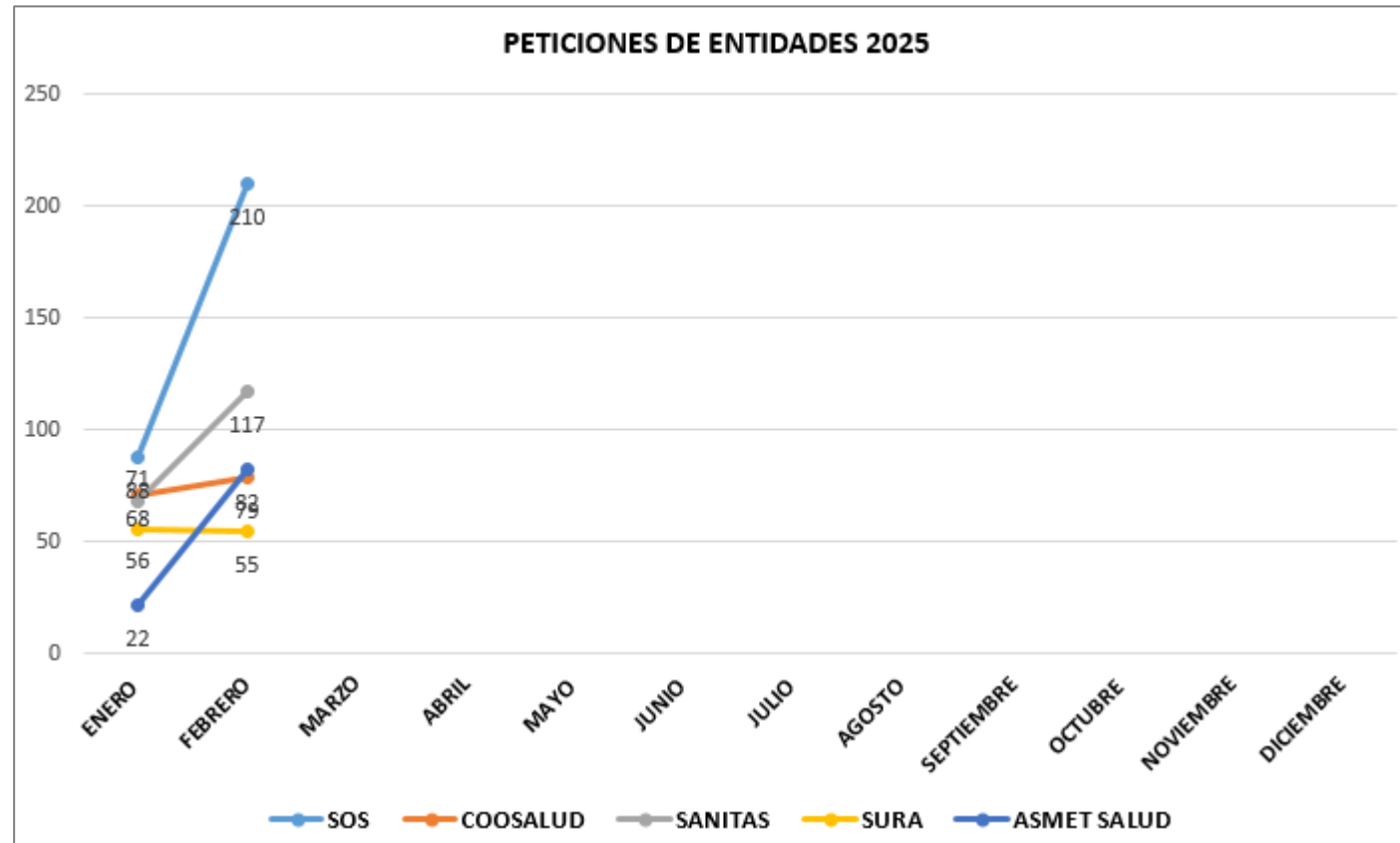
En el mes de febrero 2025, para **Sanitas**, se evidencia un **aumento del 72%** en el número de peticiones, con una diferencia de 49 solicitudes en comparación al mes anterior.

Para **Coosalud** en el mes de febrero 2025, se presentó un **aumento** del **11%** con respecto al mes anterior, con una diferencia de 8 solicitudes en comparación al mes anterior.

Para **Sura** en febrero 2025, se evidencia una **disminución del 2%** en el número de peticiones teniendo en cuenta las solicitudes del mes anterior, con una diferencia de 1 solicitud.

Para **Asmet Salud** en el mes de febrero 2025, se evidencia un **aumento de mas del 100%**, con una diferencia de 60 solicitudes teniendo en cuenta las solicitudes del mes anterior.

TOP 5 DE ENTIDADES CON MAYOR NÚMERO DE PETICIONES 2025



PETICIONES DE ENTIDADES 2025

Las entidades solicitaron en su gran mayoría los siguientes requerimientos:

CITAS:

Consultas de primera vez por Ortopedia y Traumatología.
Consultas de primera vez especialista en Endocrinología.
Consulta de primera vez por especialista en Hepatología.
Consulta de primera vez por especialista Neurocirugía Pediátrica.
Consulta de primera vez por especialista Neurología.
Consulta de control por especialista en Psiquiatría.
Consulta de primera vez por especialista en Ginecología.
Asignación de terapias físicas.

COTIZACIONES Y CONFIRMACIÓN DE TARIFAS:

Cotización de consultas con médicos especialistas.
Cotización y presupuestos de tarifas de procedimientos por las entidades de Salud Total y Coosalud.
Cotización de ayudas diagnósticas de imagenología (rayos x, resonancias y ecografías).

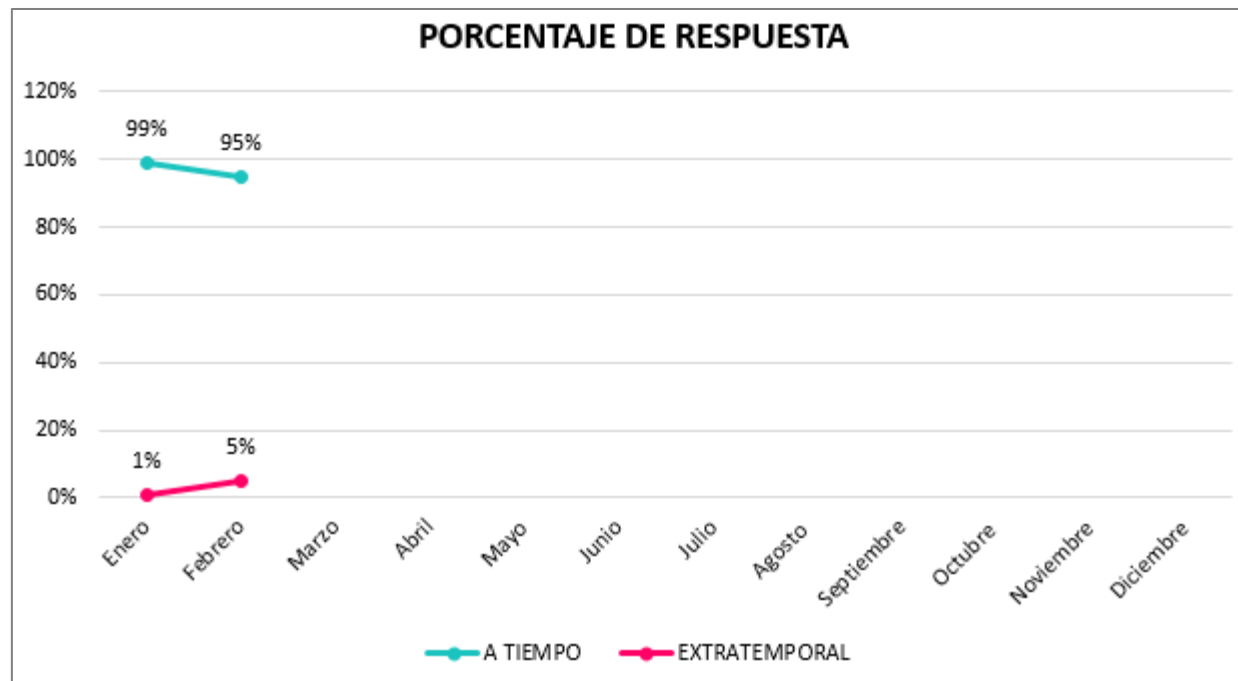
PROCEDIMIENTOS DIAGNÓSTICOS:

Resonancia Magnética de cerebro, corazón y de columna.
Ecografía de mapeo por endometriosis.
Ecografía pélvica ginecológica (sanitas).
Colonoscopia y endoscopias.
Polisomnografía y electroencefalograma.

PROGRAMACIÓN DE CIRUGÍAS DE:

Reconstrucción de extremidades.
Cistoscopias
Resección de tumor.
Bloqueo simpático.
Resección de tumores.
Mamoplastia.
Uretrografías retrograda.
Ortopedia y traumatología.

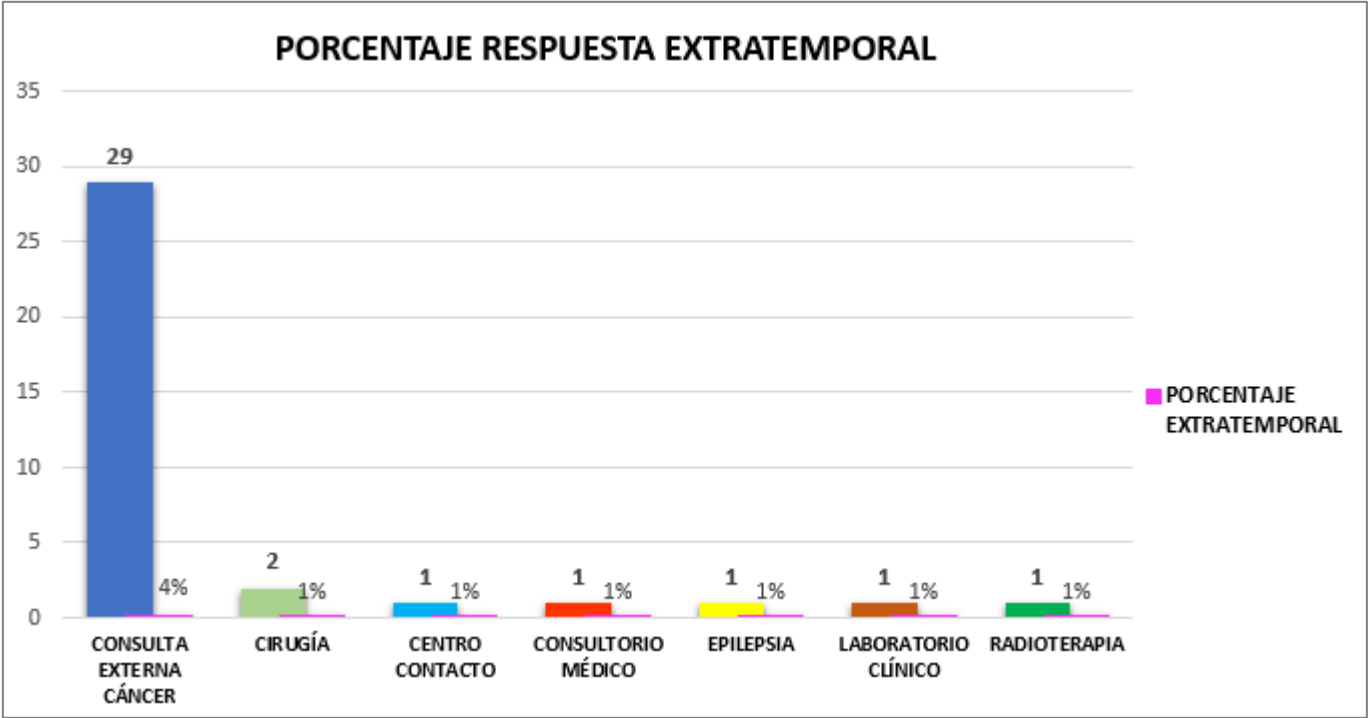
TASA DE TIEMPO DE RESPUESTA A PETICIONES DE ENTIDADES A FEBRERO DE 2025



Para el mes de febrero de 2025 se tiene un porcentaje del **95%** de oportunidad en la respuesta a peticiones de las entidades, teniendo en cuenta el mes anterior se ve una disminución del 4% en la oportunidad de respuesta.

El 5% de respuesta extratemporal a las entidades, se dio debido a la inoportunidad de respuesta por parte de los servicios encargados de gestionar la respuesta final.

SERVICIOS CON INOPORTUNIDAD DE RESPUESTA FEBRERO 2025



Consulta Externa Cáncer: El servicio tiene un porcentaje de inoportunidad en la respuesta del 4% con un total de 29 casos, esto teniendo en cuenta que la inoportunidad se da debido al aumento de casos por parte de la entidad de SOS, quienes a partir del 01 de febrero 2025 aumentaron en más del 100% las solicitudes de sus peticiones en especial de pacientes Oncológicos.

Cirugía: La inoportunidad por parte del servicio de Cirugía se dio debido a las solicitudes por parte de las entidades donde llegan los casos vencidos para ellos, lo cual nos dejaba como institución con un tiempo limitado para la gestión.

Para los servicios de **Centro de Contacto, Consultorio Médico, Epilepsia, Laboratorio Clínico y Radioterapia.** Se tiene como inoportunidad en la respuesta de 1 caso por cada servicio, lo que representa un 1% de los casos reportados por las Entidades.

VULNERACIÓN DE DERECHOS FEBRERO 2025

TOP 5 VULNERACIÓN DE DERECHOS FEBRERO 2025

Para el mes de febrero los 5 derechos vulnerados más representativos fueron:

Derecho	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total
Una atención clínica con la mejor calidad posible.	60	40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100
Recibir un trato amable, digno y respetuoso de tu individualidad.	6	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
La información de tu historia clínica y resultados.	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
La información clara y comprensible de tu enfermedad y tratamiento.	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
Los costos del servicio que debes cancelar.	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5

En el mes de Febrero 2025 los derechos más vulnerados de acuerdo con las manifestaciones de los usuarios se presentaron mayormente en el servicio de **Urgencias, Hospitalización, Laboratorio, Oftalmología y Rayos X**. Esto debido a las quejas de los pacientes y sus familiares que manifestaron **trato poco amable y respetuoso por parte del personal asistencial en servicios intrahospitalarios y Ambulatorios**. De igual manera los pacientes manifiestan que en los servicios mencionados anteriormente en algunas ocasiones perciben **falta información adecuada y claridad sobre su tratamiento o proceso medico a seguir**, Por lo cual lo perciben como una vulneración a sus derechos.

TOP 5 VULNERACIÓN DE DERECHOS POR SERVICIOS FEBRERO 2025

Servicios con el mayor número de derechos vulnerados para el mes de febrero 2025:

Servicio	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total
HOSPITALIZACION	18	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	31
URGENCIAS	17	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	30
LABORATORIO	5	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
UNIDAD DE OFTALMOLOGIA	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
RAYOS-X	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6

Quejas que vulneran derechos para el mes de febrero:

1. Trato poco amable y empático por parte de los auxiliares de enfermería y médicos durante la atención de pacientes en los servicios de Urgencias y Hospitalización.
2. Falta de información adecuada por parte del personal administrativo y asistencial de los servicios.
3. Inoportunidad de atención al llamado de auxiliares de enfermería en los servicios de Urgencias y Hospitalización.
4. Inoportunidad de atención por parte del servicio de Consulta Externa de Cáncer. En llamado para asignación de citas e inicio de ruta oncológica de pacientes de la SOS.
5. Falta de Información adecuada con familiares y pacientes por parte de personal administrativo Urgencias, Hospitalización y Cirugía respecto a procesos de autorizaciones y topes económicos de sus EPS, pólizas y Medicinas prepagadas, además de la no información a tiempo los costos adicionales.

CONCLUSIÓN FEBRERO 2025

- Se evidenció un aumento de más del **100%** en las peticiones de la entidad SOS, en su mayoría estas peticiones son de pacientes Oncológicos que solicitan dar continuidad a sus tratamientos médicos e inicio de la ruta oncológica.
- Se sigue presentando la falta de información adecuada en el cobro de insumos y procedimientos cuando se realizan por medicinas prepagadas y/o particular, donde no se informa con anterioridad los topes de estas entidades y los cobros adicionales pueden surgir posteriores a la intervención.
- En el atributo de atención amable y respetuosa se continúa evidenciando que se afecta en su gran mayoría por el personal asistencial Auxiliares de enfermería y Médicos especialistas, principalmente en los servicios de Urgencias y Hospitalización.
- Se observa una disminución en la oportunidad de respuesta por parte de los servicios, teniendo una oportunidad en la respuesta del **95%**, aunque se cumple la meta propuesta del 70% es importante destacar que en el mes de enero se cerró en un 99%.
- Es importante destacar que se tiene un aumento del **72%** en las peticiones de las entidades teniendo en cuenta que para el mes de enero hubo un total de 384 y en el mes de febrero aumento a 659 peticiones.
- Adicionalmente se identifica que usuarios de la cohorte oncológica de la entidad Sos envían solicitudes, derechos de petición y manifestaciones debido a que desconocen el cambio de prestador de servicios y solicitan información al respecto para dar continuidad a su tratamiento oncológico.
- Se realiza análisis de respuesta por parte del servicio de Consulta Externa de Cáncer donde se evidencia inoportunidad debido al alto volumen de peticiones realizadas por la entidad SOS, sumadas a las otras entidades, teniendo en cuenta que deben tener acceso por los canales presencial, correo, whatsapp y líneas telefónicas.

¡GRACIAS!