



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO "ESE BARRANCABERMEJA"
INFORME DE ENCUESTA PARA LA SATISFACCION DE USUARIOS
NOVIEMBRE 2021**

OBJETIVO:

Identificar posibles falencias en los servicios ofrecidos por la empresa para desarrollar acciones encaminadas a eliminarlas y así elevar el nivel de satisfacción de los usuarios.

ALCANCE:

Este procedimiento aplica para todas las encuestas de satisfacción que se apliquen a los usuarios de la ESE Barrancabermeja

POBLACIÓN OBJETIVO:

La población universo para la muestra está dada por el número de usuarios atendidos mensualmente y se aplica el instrumento a todos los servicios ofrecidos por la ESE, a saber: consulta externa, consulta odontológica, laboratorio clínico, farmacia, promoción y prevención, Urgencias, hospitalización.

MÉTODO DE RECOLECCIÓN:

La encuesta se realiza de manera personalizada a través del formato diseñado para tal fin. Cuando el usuario atendido es un menor de edad, la encuesta la debe responder la persona que estuvo con él durante la prestación del servicio. Pero los datos registrados serán los del usuario atendido.

ASPECTOS A EVALUAR:

Los aspectos a evaluar son los exigidos por la normatividad vigente, de conformidad con los indicadores de calidad, estipulados por la resolución 0256 de 2016: Evaluación de la experiencia global de los usuarios con los servicios recibidos y la respuesta a la pregunta si recomendaría la institución a sus familiares y amigos. Servicios. Además se evalúan aspectos de accesibilidad y oportunidad, calidez del recurso humano, información del recurso humano e infraestructura (evaluación de áreas).



1. ANALISIS DE RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN NOVIEMBRE 2021

Durante el mes de NOVIEMBRE de 2021, se aplicaron 450 encuestas en los centros y puestos de salud de la ESE Barrancabermeja, a grupos etéreos diversos y en los diferentes servicios, con los siguientes resultados:

1.1 EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESEB NOVIEMBRE DE 2021

Tabla 1. Evaluación de variables experiencia global respecto a los servicios recibidos en la ESE Barrancabermeja Noviembre 2021

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	33	7
BUENA	322	72
REGULAR	41	9
MALA	54	12
MUY MALA	0	0
NO RESPONDE	0	0
TOTAL	450	100





Tabla 2 . Descripción y análisis del indicador Proporción de Satisfacción global de los usuarios en la ESE Barrancabermeja Noviembre 2021

Nombre del Indicador	Descripción del Indicador	Unidad de medida	Cálculo Matemático del Indicador	Análisis de resultado
Proporción de Satisfacción global de los Usuarios en la ESE Barrancabermeja	Número de usuari@s que respondieron buena o muy buena a la pregunta: ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la ESE Barrancabermeja	Por 100%	$355/450*100=79\%$	Se observa que la satisfacción global a percepción de los usuarios es del 79%. En comparación con la meta establecida por la ESEB, que es del 90%, hay una variación del 11%. Por lo tanto, no cumple

Fuente: Formato encuesta de satisfacción Noviembre 2021-normatividad resolución 0256 de 2016

Tabla 3. Comparativo del Indicador Proporción de Satisfacción global de los usuarios en la ESE Barrancabermeja Mes anterior y Mismo periodo del año anterior.

MES ANTERIOR (OCTUBRE 2021)	MES ACTUAL (NOVIEMBRE 2021)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR NOVIEMBRE 2020	ANÁLISIS DE RESULTADOS
80%	79%	83%	Se observa Tendencia a la disminución en un 4% con respecto al mismo periodo del año anterior y tendencia a la disminución en un 1% con respecto al mes inmediatamente anterior

1.2 PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES O AMIGOS

Tabla 4. Proporción de usuarios que recomendaría la ESEB sus familiares o amigos, Noviembre 2021

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	339	75
PROBABLEMENTE SI	55	12
DEFINITIVAMENTE NO	36	8
PROBABLEMENTE NO	20	4
NO INFORMA	0	0
TOTAL	450	100



Tabla 5. Descripción y análisis del Indicador Proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos Noviembre 2021

Nombre del indicador	Descripción del indicador	Unidad de medida	Cálculo matemático del indicador	Análisis de resultado
Proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos	Número de usuarios que respondieron definitivamente si o probablemente si a la pregunta: ¿Recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos?	Por 100 (%)	$394 * 100 / 450 = 88\%$	Se observa que la proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos es del 88%. En comparación con la meta establecida por la ESE Barrancabermeja que es del 90%, hay una variación del 2%. Por lo tanto, no cumple

Fuente: Formato encuesta de satisfacción noviembre 2021-normatividad resolución 0256 de 2016

TABLA 6. Comparativo del Indicador Proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos Mes anterior y Mismo periodo del año anterior.

MES ANTERIOR (OCTUBRE 2021)	MES ACTUAL (NOVIEMBRE 2021)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR NOVIEMBRE 2020	ANÁLISIS DE RESULTADOS
88%	88%	83%	Se observa Tendencia al aumento con respecto al mismo periodo del año anterior en un 5% y con tendencia a la igualdad con respecto al mes inmediatamente anterior

1.3 PARTICIPACIÓN Y SATISFACCIÓN POR GENERO, NOVIEMBRE 2021

TABLA 7. Satisfacción por Género Noviembre de 2021

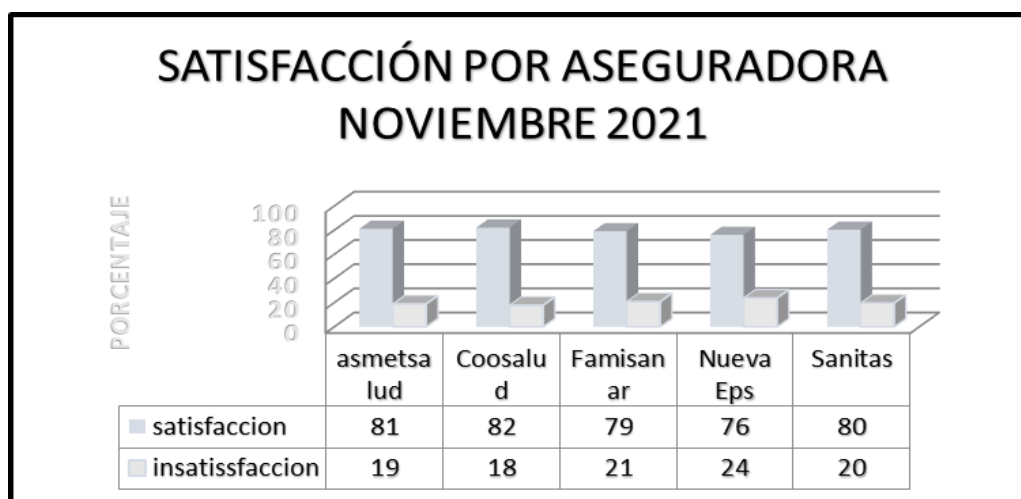
GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCIÓN						TOTAL FR	TOTAL %	ANÁLISIS DE RESULTADOS
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA				
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%			
FEMENINO	23	8	216	73	23	8	32	11	0	0	294	100	El género femenino tiene una participación de 294 usuarios (65%) y el masculino de 156 (35%). Satisfacción femenino 81% y satisfacción masculino 74%
MASCULINO	10	6	106	68	18	12	22	14	0	0	156	100	



1.4 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA NOVIEMBRE 2021

Tabla 8. Satisfacción por aseguradora, Noviembre 2021

ASEGURADORA	SATISFACCION						INSATISFACCIÓN						TOTAL FR	TOTAL %	
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA				TOTAL FR
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%			
Asmetsalud	10	11	63	70	73	81	5	6	12	13	0	0	17	90	100
Coosalud	5	6	64	76	69	82	7	8	8	10	0	0	15	84	100
Famisanar	3	13	16	67	19	79	3	13	2	8	0	0	5	24	100
Nueva Eps	10	5	143	71	153	76	20	10	28	14	0	0	48	201	100
Sanitas	5	10	36	71	41	80	6	12	4	8	0	0	10	51	100
TOTALES	33	7	322	72	355	79	41	9	54	12	0	0	95	450	100



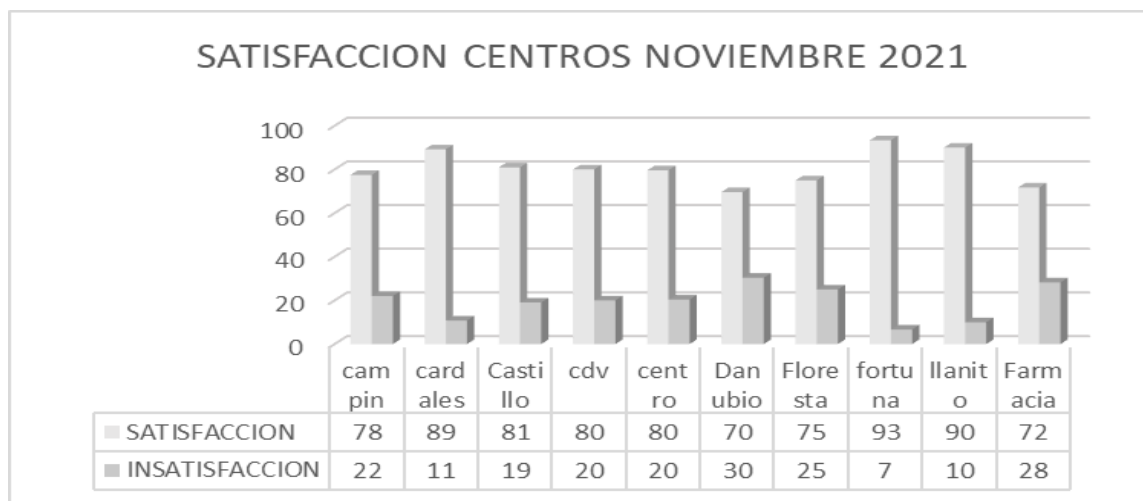
La satisfacción por EPS oscila entre el 76% y 82%, correspondiendo la mayor a Coosalud y la menor a Nueva Eps.



1.5 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD, NOVIEMBRE 2021

Tabla 9. Satisfacción centros de salud, NOVIEMBRE 2021

CENTROS DE SALUD	SATISFACCIÓN						INSATISFACCIÓN						TOTAL FR	TOTAL %		
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA				TOTAL FR	TOTAL %
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Campín	4	10	27	68	31	78	3	8	6	15	0	0	9	23	40	100
Cardales	3	8	30	81	33	89	3	8	1	3	0	0	4	11	37	100
Castillo	9	14	42	67	51	81	8	13	4	6	0	0	12	19	63	100
Cdv	6	12	34	68	40	80	5	10	5	10	0	0	10	20	50	100
Centro	6	12	33	67	39	80	6	12	4	8	0	0	10	20	49	100
Danubio	4	5	51	48	55	70	4	5	20	25	0	0	24	30	79	100
Floresta	1	3	26	72	27	75	7	19	2	6	0	0	9	25	36	100
Fortuna	0	0	28	93	28	93	2	7	0	0	0	0	2	7	30	100
Llanito	0	0	18	90	18	90	2	10	0	3	0	0	2	10	20	100
Farmacia	0	0	33	72	33	72	1	2	12	26	0	0	13	28	46	100
TOTALES	33	7	322	72	355	79	41	9	54	12	0	0	95	21	450	100



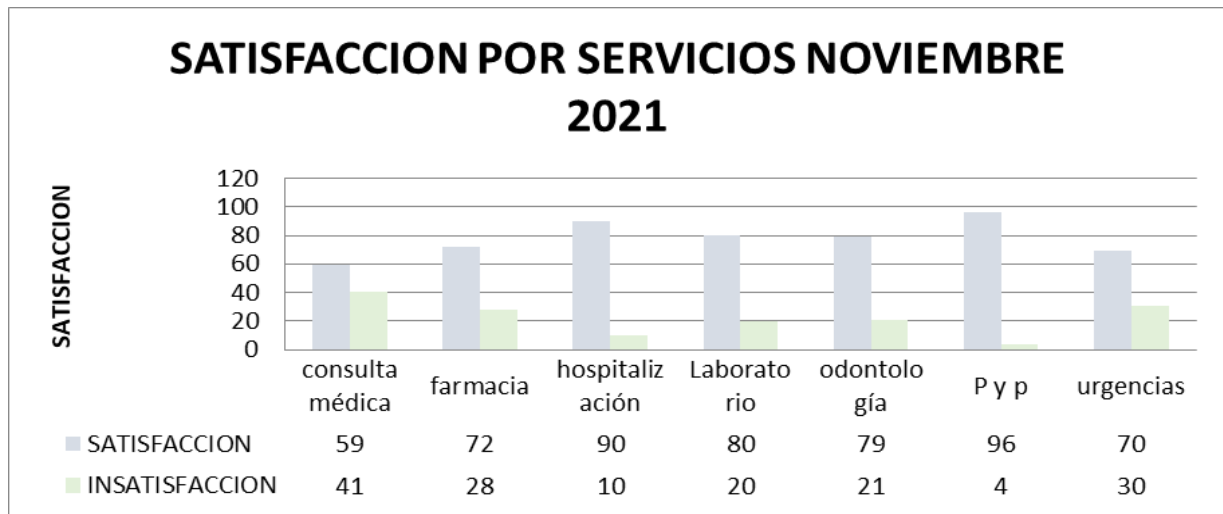
La satisfacción por Centros de atención oscila entre el 70% y 93%; siendo el mayor para Fortuna y la menor para Danubio.



1.6 SATISFACCION POR SERVICIOS NOVIEMBRE 2021

Tabla 10. Satisfacción por servicios Mes Noviembre 2021

SERVICIOS	SATISFACCION						INSATISFACCION								TOTAL FR	TOTAL %
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA		TOTAL FR	TOTAL %		
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Consulta médica	8	7	58	52	66	59	19	17	26	23	0	0	45	41	111	100
Farmacia	0	0	33	72	33	72	1	2	12	26	0	0	13	28	46	100
Hospitalización	2	10	16	80	18	90	2	10	0	0	0	0	2	10	20	100
Laboratorio	0	0	28	80	28	80	7	20	0	0	0	0	7	20	35	100
Odontología	6	10	40	69	46	79	7	12	5	3	0	0	12	21	58	100
P y p	15	10	126	86	141	96	3	2	3	2	0	0	6	4	147	100
Urgencias	2	6	21	64	23	70	2	6	8	24	0	0	10	30	33	100
TOTALES	33	7	322	72	355	79	41	9	54	12	0	0	95	21	450	100

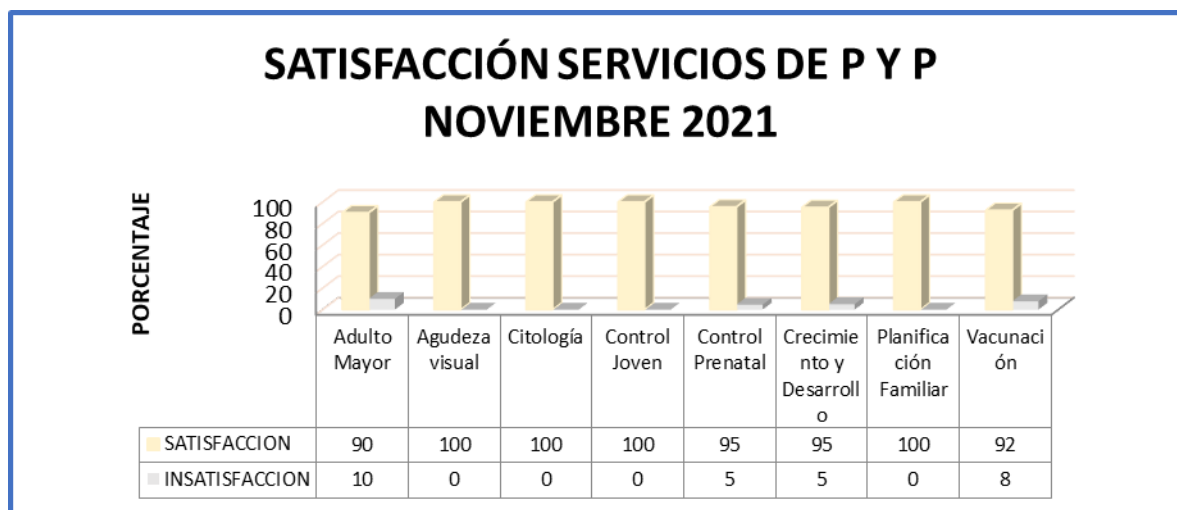




1.6.1 Satisfacción por servicios p y p Noviembre 2021

Tabla 10. Satisfacción Servicios P y P Noviembre 2021

SERVICIOS P Y P	SATISFACCIÓN						INSATISFACCIÓN						TOTAL FR	TOTAL %		
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA				TOTAL FR	TOTAL %
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Adulto mayor	1	3	26	87	27	90	0	0	3	10	0	0	3	10	30	100
Agudeza visual	1	13	7	88	8	100	0	0	0	0	0	0	0	0	8	100
Citología	3	14	18	86	21	100	0	0	0	0	0	0	0	0	21	100
Control joven	1	7	13	93	14	100	0	0	0	0	0	0	0	0	14	100
Control prenatal	1	5	20	91	21	95	1	5	0	0	0	0	1	5	22	100
crecimiento y desarrollo	3	15	16	80	19	95	1	5	0	0	0	0	1	5	20	100
Planificación familiar	0	0	19	100	19	100	0	0	0	0	0	0	0	0	19	100
Vacunación	5	38	7	54	12	92	1	8	0	0	0	0	1	8	13	100
TOTALES	15	10	126	86	141	96	3	2	3	2	0	0	6	4	147	100



En lo que se refiere a satisfacción por servicios, oscila entre 59 y 96%, siendo la más alta para P Y P y la menor para consulta externa. El servicio de consulta externa se ve afectado por la falta de oportunidad en la asignación de la cita (demora en el tiempo de respuesta al usuario para asignar la cita y la demora por no disponibilidad de agendas médicas).

En lo que se refiere a los programas de p y p oscila entre 90% y 100%.



Tabla 11. Manifestaciones/expectativas de usuarios en los servicios ESEB Noviembre 2021

SERVICIO	MANIFESTACIONES/EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS	ASPECTO O ATRIBUTO AFECTADO
CONSULTA MÉDICA	Responder oportunamente a las citas médicas, que haya disponibilidad de agendas médicas. Atender oportunamente las citas programadas	OPORTUNIDAD/ACCESIBILIDAD
FARMACIA	Oportunidad en la entrega de medicamentos, claridad en la información al usuario; garantizar carpas en la parte externa de farmacia para protección de las inclemencias del clima	OPORTUNIDAD/INFORMACIÓN/ADECUACIONES LOCATIVAS/CONFORT
HOSPITALIZACIÓN	Arreglos locativos	SEGURIDAD-CONFORT
URGENCIA	Mayor oportunidad en el servicio de urgencias, mayor claridad en el diagnóstico médico, mejor actitud del personal responsable de la atención, áreas mejor iluminadas y ventiladas	OPORTUNIDAD- INFORMACION, TRATO DIGNO,SEGURIDAD-CONFORT
LABORATORIO	Garantizar mayor frecuencia en las atenciones, cumplimiento en los laboratorios programados (no tener que desplazarse a otro centro de salud) muestras, Que se tengan en cuenta otros mecanismos para entregar resultados (medios virtuales),	ACCESIBILIDAD/OPORTUNIDAD
ODONTOLOGÍA	Incremento de horas odontológicas centro de salud Fortuna y Llanito, Respuesta oportuna a las solicitudes de citas, garantizar todos los procedimientos en los centros de salud	OPORTUNIDAD, ACCESIBILIDAD

1.7 ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD NOVIEMBRE 2021

Tabla 12. Accesibilidad y oportunidad en Consulta externa/Odontología Noviembre 2021

SERVICIO	TIEMPO EN HORAS									TOTAL
	MENOS DE 24 HORAS			ENTRE 24 Y 48 HORAS			MÁS DE 72 HORAS			
CONSULTA EXTERNA/ODONTOLOGÍA	BUENA	REGULAR	MALA	BUENO	REGULAR	MALA	BUENO	REGULAR	MALA	
	2	0	0	109	0	0	6	41	11	169



Tabla 13. Accesibilidad y oportunidad Farmacia Noviembre 2021

SERVICIO	TIEMPO EN MINUTOS												TOTAL
FARMACIA	MENOS DE 10				ENTRE 10 Y 15				MÁS DE 15				
	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALA	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALA	
	0	16	0	0	0	2	16		0	0	3	9	46

Tabla 14. Accesibilidad y oportunidad en laboratorio Noviembre 2021

SERVICIO	TIEMPO EN HORAS												TOTAL
LABORATORIO	MENOS DE 24 HORAS				ENTRE 24 Y 48 HORAS				MÁS DE 72 HORAS				
	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALA	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALA	
	0	0	0	0	0	31	0	0	0	0	4	0	35

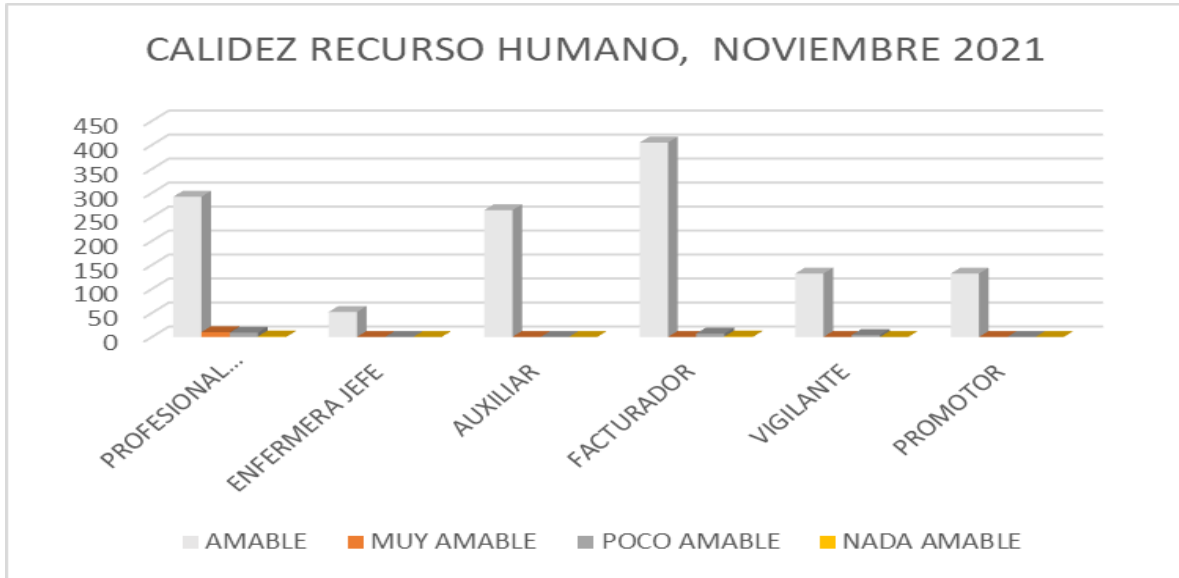
Tabla 15. Accesibilidad y oportunidad urgencias Noviembre 2021

SERVICIO	TIEMPO EN MINUTOS												TOTAL
URGENCIAS	MENOS DE 10				ENTRE 10 Y 30				MÁS DE 30				
	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALA	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALA	
	0	24	0	0	0	0	6	0	0	0	3	0	33

1.8 CALIDEZ

Tabla 16. Calidez talento humano ESEB Noviembre 2021

RECURSO HUMANO	AMABLE	MUY AMABLE	POCO AMABLE	NADA AMABLE
PROFESIONAL TRATANTE	292	10	9	1
ENFERMERA JEFE	52	0	0	0
AUXILIAR	264	0	0	0
FACTURADOR	405	0	7	1
VIGILANTE	132	0	4	0
PROMOTOR	132	0	0	0



1.9 INFORMACION

Tabla 17. Información talento humano ESEB Noviembre 2021

INFORMACION				
RECURSO HUMANO	MUY OPORTUNA, CLARA Y SUFICIENTE	OPORTUNA Y CLARA	POCO OPORTUNA, CONFUSA Y ESCASA	NO ME DIERON INFORMACION
PROFESIONAL TRATANTE	8	286	16	0
ENFERMERA JEFE	0	54	0	0
AUXILIAR	0	248	12	0
FACTURADOR	0	378	31	0
PROMOTOR	0	129	0	0
VIGILANTE	0	133	5	0



TABLA 18. INFORMACIÓN PROGRAMAS DE P Y P NOVIEMBRE 2021

INFORMACIÓN PROGRAMAS P Y P	FUNCIONARIO QUE INFORMA					
	AUX ENF	ENFERMERA	MEDICO	ODONTÓLOGO	PROMOTOR	AUXILIAR ODONTOLOGIA
SI	440 (98%)					
NO	10 (2%)					
	93	45	120	29	136	17

TABLA 19. INFORMACIÓN DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS, NOVIEMBRE 2021

NOMBRE INDICADOR	RELACION MATEMÁTICA	INFORMACION				MEDIO DE INFORMACIÓN			
		SI		NO		CHARLAS	CARTELERA	PLEGABLE	PAGINA WEB
		FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%				
IMPACTO DE CAPACITACIONES EN DEBERES Y DERECHOS	NUMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS QUE RESPONDEN SI A LA PREGUNTA CONOCE Y COMPRENDE SUS DERECHOS Y DEBERES DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO / TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS X 100	411	91%	39	9%	0	175	227	9

TABLA 20. DERECHOS DESTACADOS POR LOS USUARIOS, NOVIEMBRE 2021

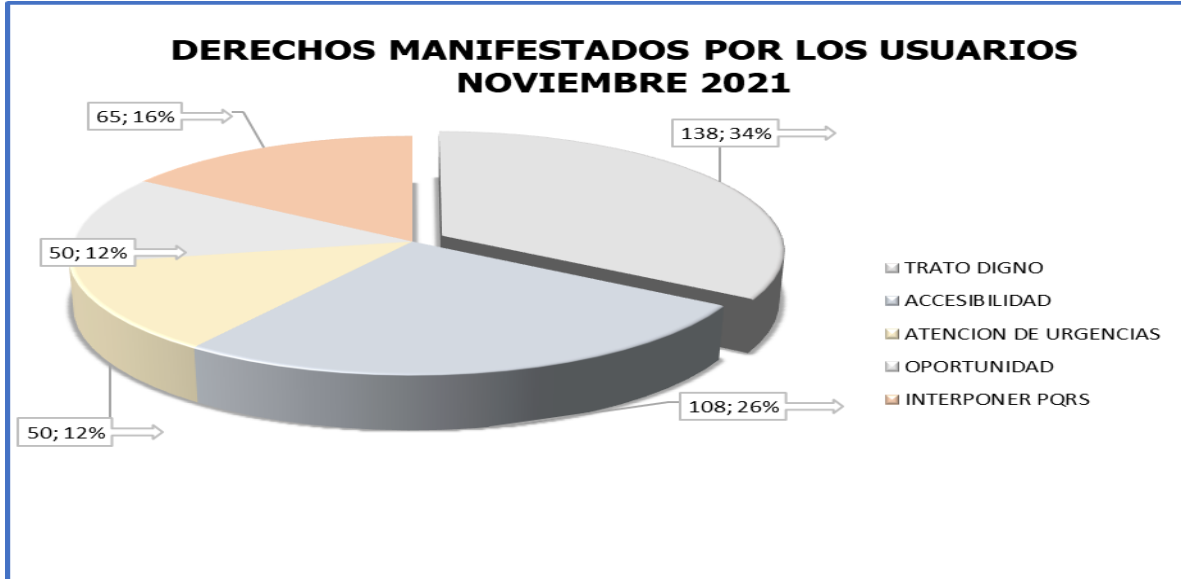
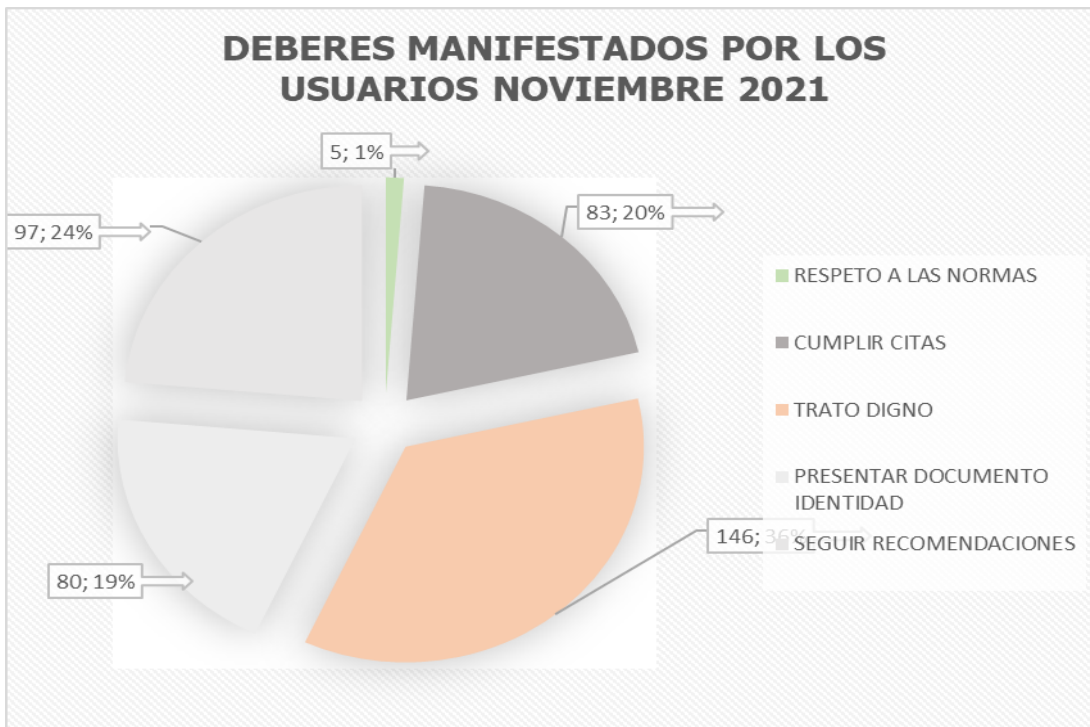


TABLA 21. DEBERES DESTACADOS POR LOS USUARIOS, NOVIEMBRE 2021

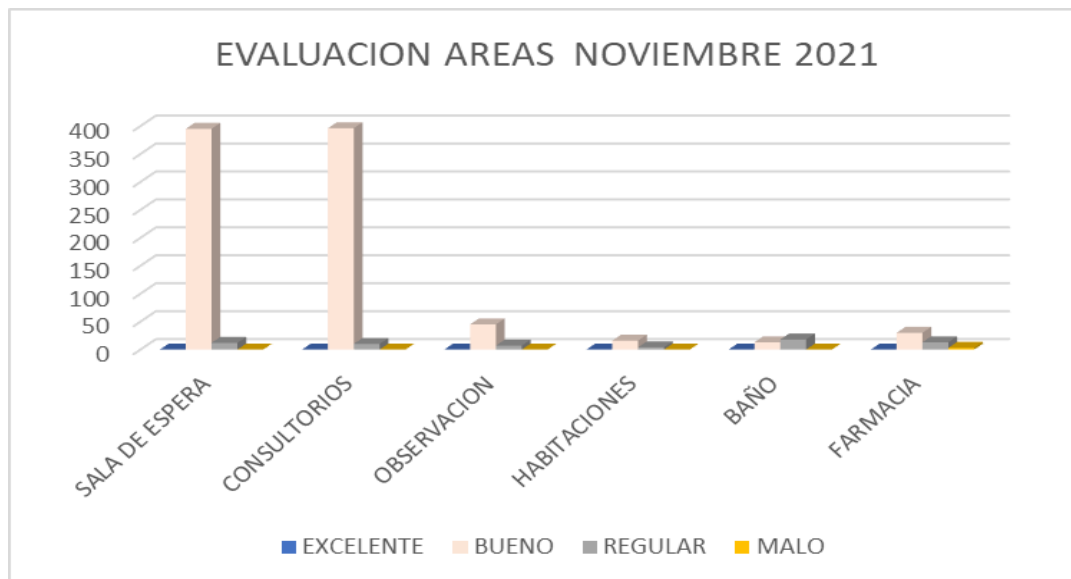




1.11 INFRAESTRUCTURA

Tabla 22. Infraestructura mes de Noviembre 2021

AREAS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
SALA DE ESPERA	0	395	12	0
CONSULTORIOS	0	396	10	0
OBSERVACION	0	45	7	0
HABITACIONES	0	16	4	0
BAÑO	0	13	18	0
FARMACIA	0	30	13	3



CONCLUSIONES

De conformidad con los resultados analizados, a continuación, se infieren las siguientes conclusiones:

TABLA 23. Análisis de Indicadores de Satisfacción ESEB Noviembre 2021

ASPECTO/INDICADOR	META INDICADOR ESEB	RESULTADO MES OCTUBRE 2021	ANÁLISIS
PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL	90%	79%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB, VARIACIÓN EN DISMINUCIÓN DEL 11%
PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES O AMIGOS	90%	88%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB, VARIACIÓN EN DISMINUCIÓN DEL 2%



SATISFACCIÓN POR GÉNERO	90%	MASCULINO 74%. FEMENINO 81%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA	90%	MAYOR RESULTADO COOSALUD 82%, MENOR RESULTADO NUEVA EPS 76%	NINGUNA ASEGURADORA CUMPLE CON LA META
SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD	90%	MAYOR RESULTADO FORTUNA 93% MENOR RESULTADO DANUBIO 70%	CUMPLE CON LA META FORTUNA Y LLANITO
SATISFACCIÓN POR SERVICIOS	90%	MAYOR RESULTADO P Y P 96%, MENOR RESULTADO CONSULTA MÉDICA 59%;	CUMPLEN CON LA META P Y P, HOSPITALIZACIÓN
ACCESIBILIDAD/OPORTUNIDAD	LABORATORIO; ENTRE 24 Y 48 HORAS CONSULTA EXTERNA: MENOS DE 72 HORAS URGENCIAS: DE ACUERDO A CLASIFICACIÓN DEL TRIAGE	-SERVICIO CON MAYOR OPORTUNIDAD LABORATORIO - SERVICIOS DE URGENCIAS NO CUMPLEN LAS EXPECTATIVAS CONSULTA EXTERNA, URGENCIAS	EL SERVICIO CON MAYOR OPORTUNIDAD LABORATORIO CUMPLE CON EXPECTATIVAS EN ENTREGA DE RESULTADOS, NO CUMPLEN URGENCIAS (USUARIOS REFIEREN DEMORA EN LA ATENCIÓN, CONSULTA EXTERNA(DEMORA A LA RESPUESTA PARA ASIGNACION DE CITAS)
CALIDEZ	NA	SE IDENTIFICAN FALTA DE CALIDEZ EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS	SERVIDORES PÚBLICOS CON MENOR CALIDEZ: PROFESIONAL MEDICO, FACTURADOR Y VIGILANTE
INFRAESTRUCTURA	NA	SE IDENTIFICAN INCONVENIENTES EN LAS ADECUACIONES LOCATIVAS	SOLICITUDES DE MEJORAMIENTO AREA DE FARMACIA (DISPOSICIÓN DE CARPAS PARA PROTECCIÓN INCLEMENCIAS DEL CLIMA), ARREGLO DE AIRES ACONDICIONADOS, MEJOR ILUMINACIÓN, ARREGLO TECHOS AREA DE URGENCIAS DANUBIO, MEJORES CONDICIONES CONSULTORIOS (ARREGLOS LOCATIVOS)
INFORMACIÓN	NA	PROGRAMAS DE P Y P 98%	PROFESIONALES QUE MAYOR INFORMAN: PROMOTOR Y MEDICO
	90%	DEBERES Y DERECHOS 91%	CUMPLE CON LA META. DERECHO MAYOR CONOCIDO: TRATO DIGNO; ACCESIBILIDAD DEBER MAYOR CONOCIDO: TRATO DIGNO



RECOMENDACIONES

Tabla 24. Recomendaciones para mejoramiento de los servicios ESEB Noviembre 2021

CARACTERÍSTICA O ATRIBUTO AFECTADO	ACCIONES ADELANTADAS	ESTRATEGIAS PLAN DE MEJORAMIENTO	SEGUIMIENTO A CUMPLIMIENTO DE ACCIONES
OPORTUNIDAD: Falta de respuestas oportunas a la solicitud de citas telefónicas ,No disposición de agendas médicas	Las PQRD por este motivo fueron direccionadas a facturación y se gestionó la asignación de citas de usuarios que presentaron insatisfacción	Mejorar el tiempo de respuesta a las solicitudes telefónicas por citas médicas. Disponer de las agendas médicas para asignación de citas	Subdirección científica, Servicios ambulatorios, Facturación
OPORTUNIDAD: Demora en la entrega de medicamentos (especialmente de usuarios crónicos)	Las situaciones fueron reportadas a la regente de farmacia y una vez hubo disponibilidad se entregaron los pendientes a los usuarios	Garantizar la entrega completa de medicamentos	Regente de farmacia, subdirección administrativa, Gerencia
CALIDEZ: Trato inadecuado del responsable de la atención hacia el usuario	Se socializó con jefe de proceso e interventor del contrato para lo pertinente	Retroalimentar el trato digno en el deber ser de la atención	Jefes de proceso e interventores u operadores del servicio
INFRAESTRUCTURA: solicitud de mejora en el área de farmacia (carpas para protección de las inclemencias del clima), arreglos locativos en las instalaciones	Se remitieron las solicitudes al área de seguridad y salud en el trabajo y se socializó con subdirección científica	Mejorar el espacio físico de espera en el exterior para mayor confort de los usuarios durante el tiempo de realizar las filas, gestionar los arreglos locativos de acuerdo a la disponibilidad de recursos	Subdirección Administrativa, Líder de Salud y Seguridad en el trabajo