



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO "ESE BARRANCABERMEJA"
INFORME DE ENCUESTA PARA LA SATISFACCION DE USUARIOS
MARZO 2023**

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 mantenimiento de la salud, Urgencias, hospitalización.

MÉTODO DE RECOLECCIÓN:

La encuesta se realiza de manera personalizada a través del formato diseñado para tal fin en el aplicativo del Sistema Panacea Satisfacción del usuario. Cuando el usuario atendido es un menor de edad o presenta alguna situación por situación de discapacidad cognitiva u otro diagnóstico que le limite, 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:

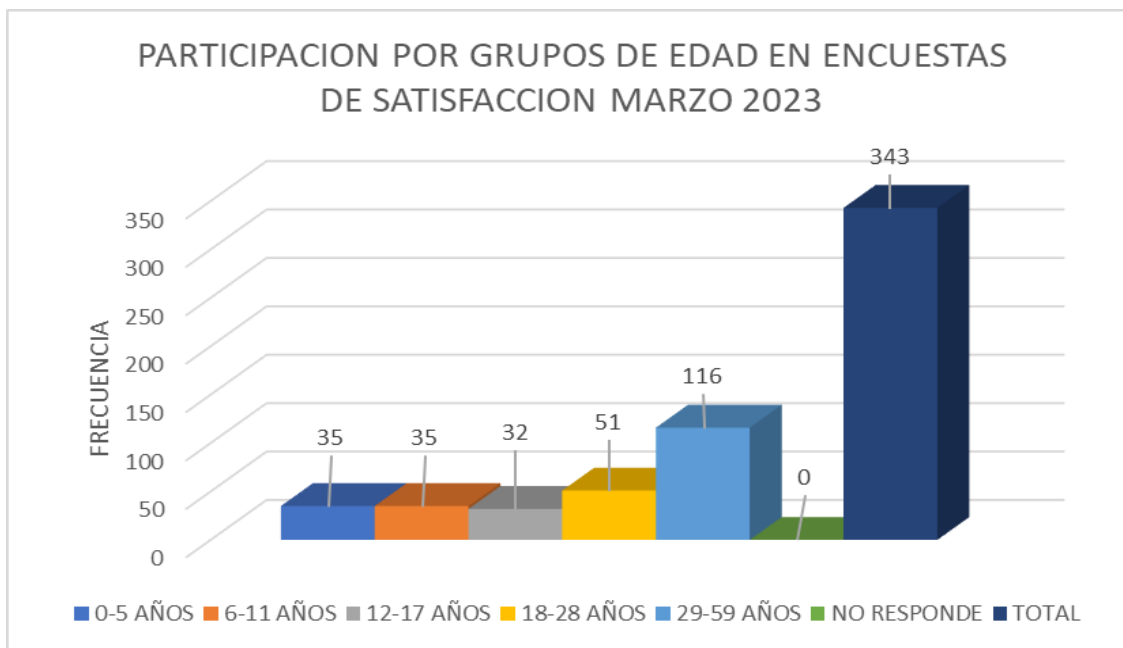
Los aspectos a evaluar son los exigidos por la normatividad vigente, de conformidad con los indicadores de calidad, estipulados por la resolución 0256 de 2016: Evaluación de la experiencia global de los usuarios con los servicios recibidos y la respuesta a la pregunta si recomendaría la institución a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

1. PARTICIPACION DE USUARIOS EN APLICACION DE ENCUESTAS MARZO 2023

1.1 PARTICIPACION POR GRUPOS DE EDAD USUARIOS ENCUESTADOS MARZO 2023

TABLA 1. PARTICIPACION POR GRUPOS DE EDAD USUARIOS ENCUESTADOS MARZO 2023

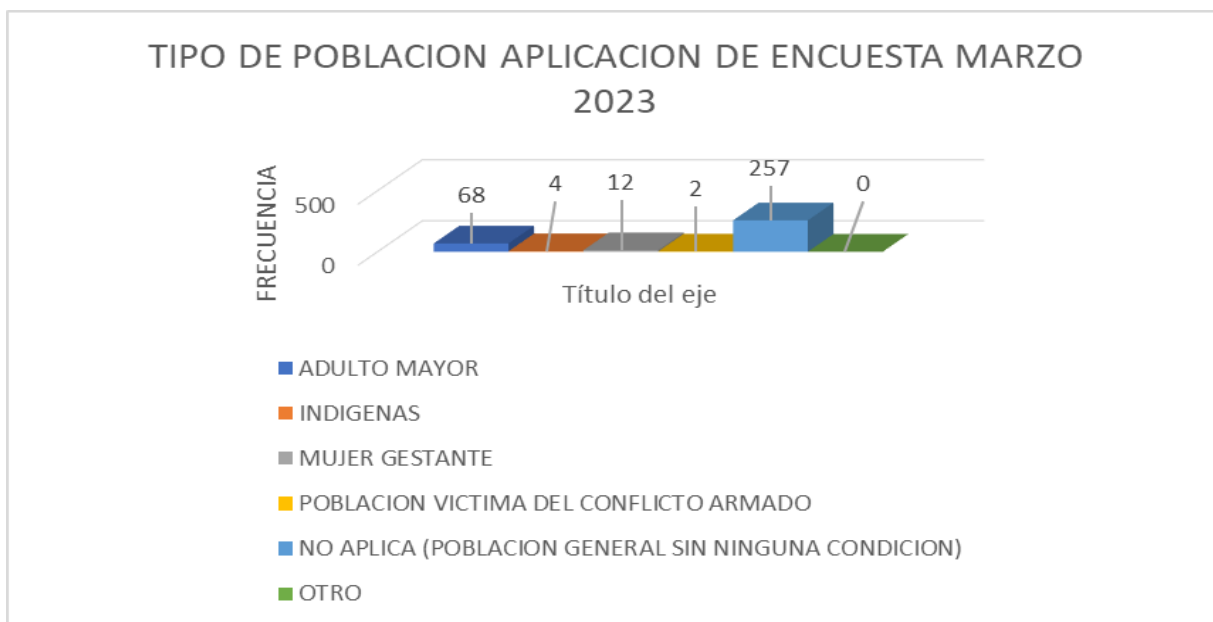
GRUPOS ETAREOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE PARTICIPACION
0-5 AÑOS	35	10,14
6-11 AÑOS	35	10,14
12-17 AÑOS	32	9,28
18-28 AÑOS	51	14,78
29-59 AÑOS	116	33,62
60 AÑOS Y MÁS	74	21,45
NO RESPONDE	0	0
TOTAL	343	99,41



Análisis: Se observa que en el periodo si bien hubo participación de todos los grupos etáreos, la mayor participación de usuarios encuestados se da en el rango de 29 a 59 años. También se destaca representatividad del grupo etáreo 60 años y más y el de 18 a 28 años. La menor participación correspondió al grupo de 12 a 17 años.

1.2 PARTICIPACION POR TIPO DE POBLACION ENCUESTAS DE SATISFACCION MARZO 2023
TABLA 2. PARTICIPACION POR TIPO DE POBLACION ENCUESTAS DE SATISFACCION
MARZO 2023

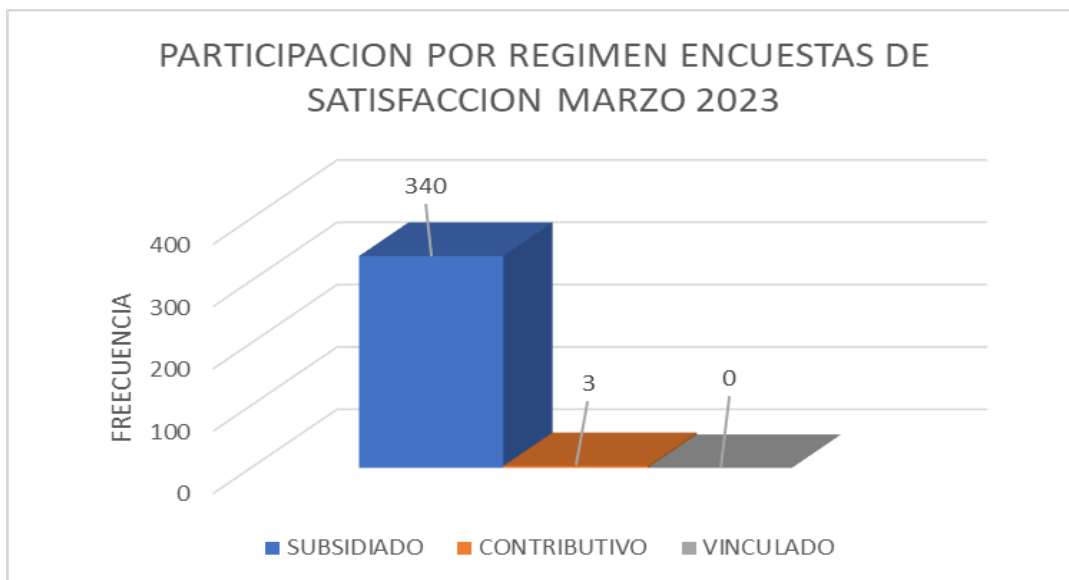
TIPO DE POBLACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ADULTO MAYOR	68	19,71
INDIGENAS	4	1,16
MUJER GESTANTE	12	3,48
POBLACION VICTIMA DEL CONFLICTO ARMADO NO APLICA (POBLACION GENERAL SIN NINGUNA CONDICION)	2	0,58
OTRO	257	74,49
TOTAL	343	99,42



Análisis: Si bien la mayor participación de las personas encuestadas fue población general (sin ningún tipo de condición), se destaca representatividad de la población de adulto mayor y mujeres gestantes. En menor proporción se observa participación de grupos indígenas y víctima del conflicto armado.

1.3 PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION MARZO 2023
TABLA 3. PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION MARZO 2023

TIPO ASEGURAMIENTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SUBSIDIADO	340	98,55
CONTRIBUTIVO	3	0,87
VINCULADO	0	0
TOTAL	343	99,42

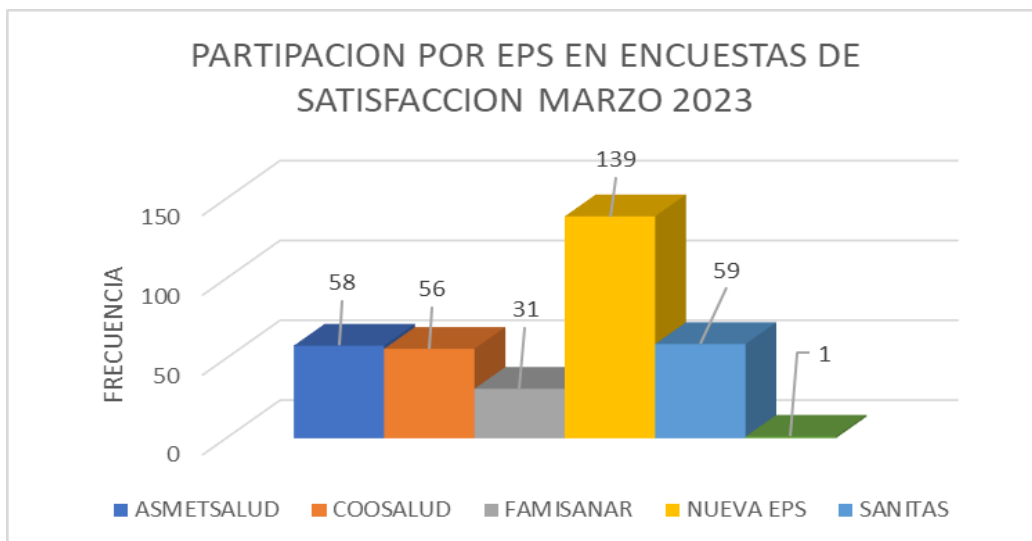


Análisis: Se observa que la mayor participación corresponde al régimen subsidiado, mayor contratación de la ESEB. La participación de régimen contributivo es mínima y no se observa participación

1.4 PARTICIPACION DE USUARIOS SEGÚN EPS DE ASEGURAMIENTO EPS ENCUESTAS DE SATISFACCION MARZO 2023

TABLA 4. PARTICIPACION DE USUARIOS SEGÚN EPS DE ASEGURAMIENTO EPS ENCUESTAS DE SATISFACCION MARZO 2023

ASEGURADORA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ASMETSALUD	58	16,81
COOSALUD	56	16,23
FAMISANAR	31	8,99
NUEVA EPS	139	40,29
SANITAS	59	17,1
TOTAL	343	99,42

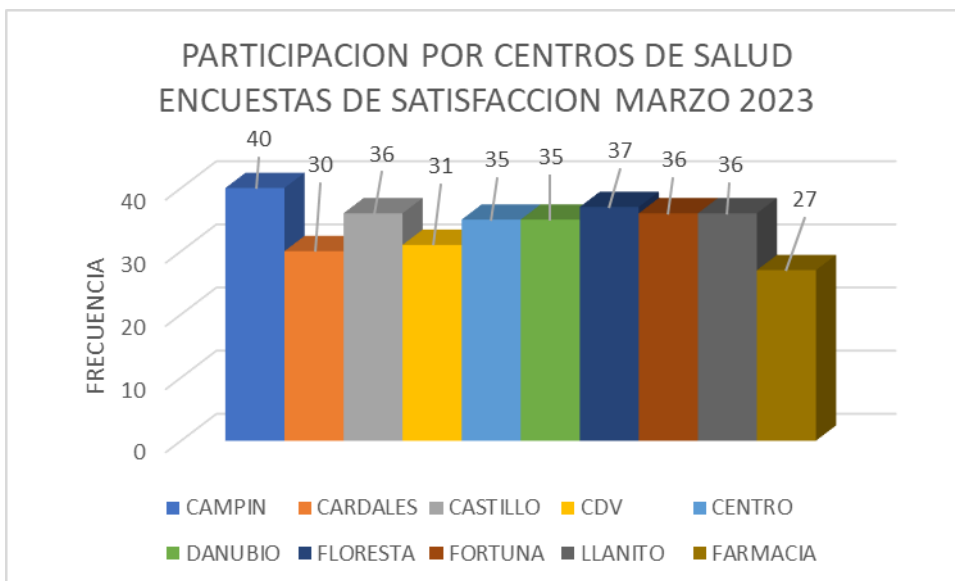


Análisis: la Mayor participación por aseguradora corresponde a nueva eps (mayor contratación de la Eseb en la actualidad). Para el periodo también es representativa la participación de Sanitas, Asmetsalud y Coosalud. La participación más baja corresponde a Famisanar.

1.5 PARTICIPACION POR CENTROS DE SALUD EN ENCUESTAS DE SATISFACCION MARZO 2023

TABLA 5. PARTICIPACION POR CENTROS DE SALUD EN ENCUESTAS DE SATISFACCION MARZO 2023

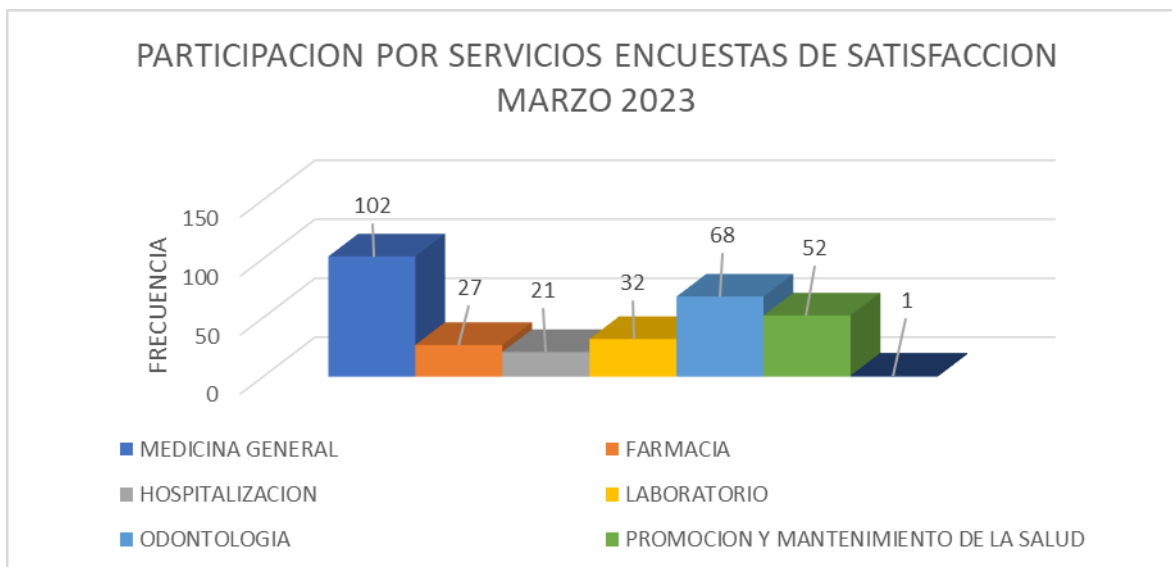
CENTROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CAMPIN	40	11,59
CARDALES	30	8,7
CASTILLO	36	10,43
CDV	31	8,99
CENTRO	35	10,14
DANUBIO	35	10,14
FLORESTA	37	10,72
FORTUNA	36	10,43
LLANITO	36	10,43
FARMACIA	27	7,83
TOTAL	343	99,4



Análisis: En el periodo la mayor participación de encuestas correspondió al centro de salud Campin. Se destaca representatividad de participación en los demás centros de salud.

1.6 PARTICIPACION POR SERVICIOS ENCUESTAS DE SATISFACCION MARZO 2023
TABLA 6. PARTICIPACION POR SERVICIOS ENCUESTAS DE SATISFACCION MARZO 2023

SERVICIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MEDICINA GENERAL	102	29,57
FARMACIA	27	7,83
HOSPITALIZACION	21	6,09
LABORATORIO	32	9,28
ODONTOLOGIA	68	19,71
PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	52	15,07
URGENCIAS	41	11,88
TOTAL	343	99,43



Análisis: La participación por servicios corresponde en mayor frecuencia a consulta de medicina general, odontología y atenciones de mantenimiento y promoción de la salud.

2. ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION MARZO 2023

Durante el mes de MARZO de 2023, se aplicaron 343 encuestas en los centros de salud de la ESE Barrancabermeja.

2.1 EVALUACIÓN DE INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE ACUERDO A RESOLUCION 256 DE 2016 EN LA ESEB MARZO 2023

La resolución 256 de 2016 normatiza disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud. Dentro de éstos se evalúa la "satisfacción" que los usuarios en salud manifiestan frente a los servicios prestados. Dicha norma especifica la evaluación de las siguientes variables

2.1.1 EVALUACION DE EXPERIENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA MARZO 2023

Tabla 7. EVALUACION DE EXPERIENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA MARZO 2023

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	42	12,17
BUENA	241	69,86
REGULAR	31	8,99
MALA	29	8,41
MUY MALA	0	0,00
NO RESPONDE	0	0,00
TOTAL	343	99,43

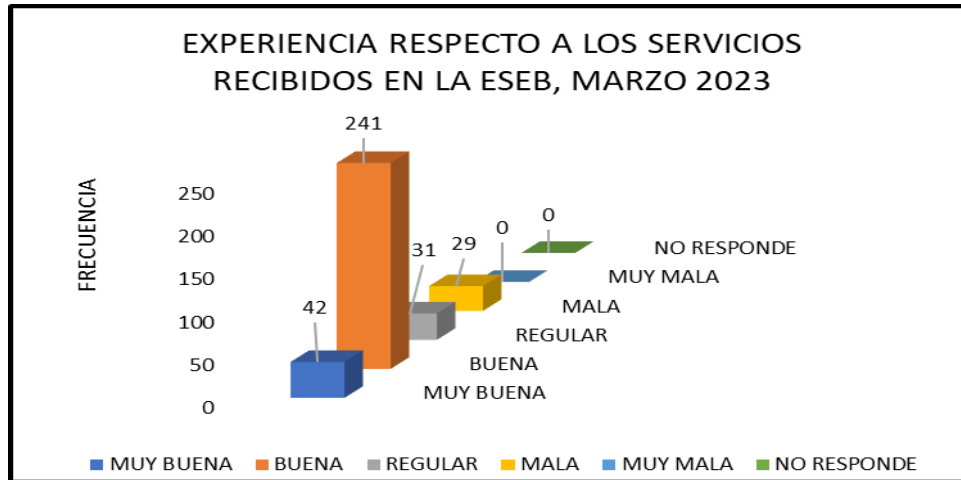


TABLA 8 . DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR EXPERIENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA MARZO 2023

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%	$283/343 * 100 = 82.03\%$ ≈82%	Se observa que la satisfacción global a percepción de los usuarios es del 82.03% ≈82% . En comparación con la meta establecida por la ESEB, que es del 80% se puede concluir que en el periodo se cumple con la meta

Fuente: Formato encuesta de satisfacción Marzo 2023(Aplicativo Panacea- Satisfacción del usuario)

TABLA 9. COMPARATIVO DEL INDICADOR PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA MES ANTERIOR Y MISMO PERIODO DEL AÑO ANTERIOR.

MES ANTERIOR (FEBRERO 2023)	MES ACTUAL (MARZO 2023)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR MARZO 2022	ANÁLISIS DE RESULTADOS
84.54% ≈85%	82.03% ≈82%	81%	Se observa Tendencia al aumento en un 1% con respecto al mismo periodo del año anterior y tendencia a la disminución en un 4% porcentaje con respecto al mes inmediatamente anterior. La mayor causa de insatisfacción es la falta de oportunidad en la asignación de citas (dificultad líneas telefónicas, no disponibilidad de agendas, dificultades de acceso plataforma citas web)

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

Tabla 10. EVALUACION A LA VARIABLE RECOMENDARÍA LA ESEB SUS FAMILIARES O AMIGOS, MARZO 2023

EVALUACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	270	78,26
PROBABLEMENTE SI	43	12,46
DEFINITIVAMENTE NO	5	1,45
PROBABLEMENTE NO	25	7,25
NO INFORMA	0	0,00
TOTAL	343	99,42

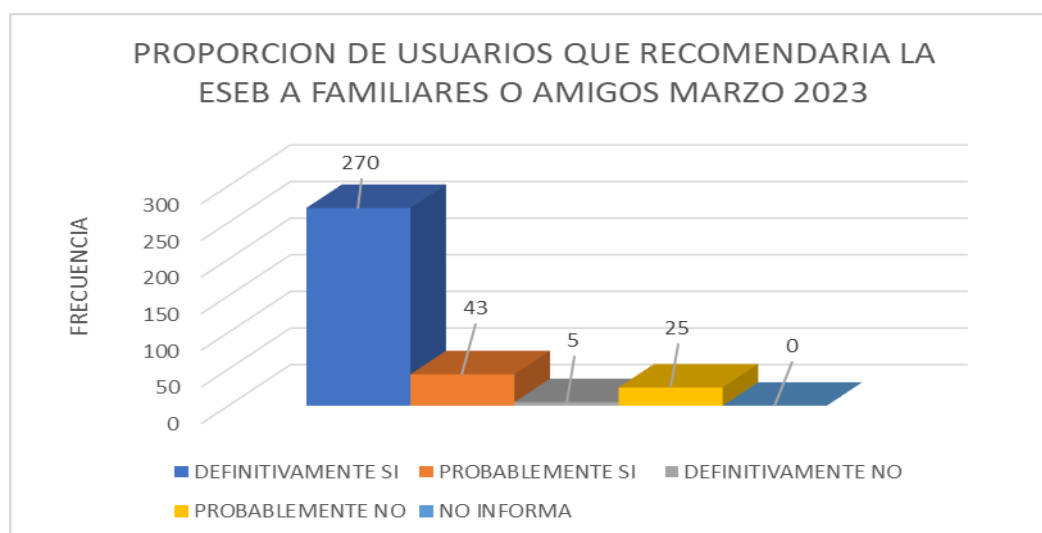


TABLA 11. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR RECOMENDARÍA LA ESE BARRANCABERMEJA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS MARZO 2023

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 usuari@s que respondieron definitivamente si o probablemente si a la pregunta: ¿Recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos?	Por 100 (%)	$313 \times 100 / 343 = 90.72\% \approx 91\%$	Se observa que la proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos es del 90.72% $\approx 91\%$. En comparación con la meta establecida por la ESE Barrancabermeja que es del 80%, se puede observar que sí cumple, lo cual permite analizar que si bien los usuarios perciben algunos aspectos de inconformidad, siguen recomendando la Eseb

Fuente: Fuente: Formato encuesta de satisfacción marzo 2023(Aplicativo Panacea- Satisfacción del usuario)

TABLA 12. Comparativo del Indicador recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos Mes anterior y Mismo periodo del año anterior.

MES ANTERIOR (FEBRERO 2023)	MES ACTUAL (MARZO 2023)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR MARZO 2022	ANÁLISIS DE RESULTADOS
92.13% ≈92%	90.72% ≈91%	89%	Se observa Tendencia al aumento en un 2% con respecto al mismo periodo del año anterior y con tendencia a disminución en un 1% con respecto al mes inmediatamente anterior

2.2 EVALUACION ASPECTOS DE ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD EN LA ATENCION FEBRERO 2023

TABLA 13. EVALUACION TIEMPO DE ASIGNACION DE CITA MARZO 2023

EVALUACION TIEMPO ASIGNACION DE CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	248	71,88
EXCELENTE	1	0,29
MALO	4	1,16
REGULAR	90	26,09
TOTAL	343	99,42

Los usuarios evalúan satisfactoriamente en un 72.17% el tiempo de asignación de citas (calificaciones de bueno y excelente) frente a una insatisfacción del 27.25% (calificación de malo y regular). La mayor causa referida es la falta de oportunidad en asignación de citas médicas (dificultad líneas telefónicas, no disponibilidad de agendas médicas, dificultades a plataforma citas web).

TABLA 14. ATENCION HORA DE CITA

ATENCION A LA HORA DE LA CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	331	95,94
NO	12	3,48
TOTAL	343	99,42

El 95,94% afirma que son atendidos a la hora de la cita frente a un porcentaje del 3,48% que refiere lo contrario. En los motivos que manifiestan los usuarios por falta de oportunidad en la atención de citas programadas, se mencionan: Demoras en el sistema para verificación de derechos (inconvenientes con la red), no hay coherencia entre la agenda que dispone el médico y la información que tiene el usuario; en menor proporción la no asistencia del profesional tratante y no posibilidad inmediata de reemplazarlo por otro.

2.3 EVALUACION INFORMACION AL USUARIO EN EL PROCESO DE ATENCION MARZO 2023

TABLA 15. ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION

ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALIMENTACION SANA	33	9,57
EJERCICIO FISICO	1	0,29
HABITOS SALUDABLES	286	82,9
USO ADECUADO DEL TIEMPO LIBRE	0	0,0
NO RECIBIO INFORMACION	24	6,96
TOTAL	344	99,72

Se observa que los aspectos sobre los que usuarios manifiestan que reciben mayor información son hábitos saludables (82,9%) y alimentación sana (9.57%). Sin embargo, se destaca que un 6,96% manifiesta no recibir información al respecto. Se destaca mayor frecuencia porque algunos usuarios escogen más de una opción.

TABLA 16. INFORMACION PROGRAMAS DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD

INFORMACION PROGRAMAS PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	296	85,8
NO	47	13,62
TOTAL	343	99,42

TABLA 17. INFORMACION DEBERES Y DERECHOS MARZO 2023

NOMBRE INDICADOR	RELACION MATEMÁTICA	INFORMACION				MEDIOS			
		SI		NO		CARTELERA	CHARLAS	PAGINA WEB	OTROS
FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%						
IMPACTO DE CAPACITACIONES EN DEBERES Y DERECHOS	NUMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS QUE RESPONDEN SI A LA PREGUNTA CONOCE SUS DERECHOS, DEBERES Y COMPROMISOS COMO USUARIO DE SALUD/ TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS X 100	314	91.01	29	8.41%	265	43	5	2

Los usuarios manifiestan en un 91.01% (**≈91%**) conocer sus derechos, deberes y compromisos en salud, destacando las carteleras informativas como el mayor medio de información

2.4 EVALUACION CALIDEZ EN LA ATENCION MARZO 2023

TABLA 18. TRATO Y CALIDEZ EN LA ATENCION DEL PERSONAL DE SALUD

TRATO BRINDADO POR PERSONAL DE SALUD FUE AMABLE Y CALIDO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	329	95,36
NO	14	4,06
TOTAL	343	99,42

Los usuarios manifiestan en un 95.36% que el trato del personal de salud es amable y cálido. Las situaciones por falta de calidez y trato digno fueron remitidas a jefes de procesos, interventor de contrato u operador de servicios de acuerdo al tipo de vinculación del servidor público para las acciones pertinentes.

2.5 EVALUACION ASPECTOS DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL PROCESO DE ATENCION MARZO 2023
TABLA 19. EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS

EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	264	76,52
EXCELENTE	0	0
REGULAR	76	22,03
MALO	3	0,87
TOTAL	343	99,42

Los usuarios manifiestan satisfacción con las instalaciones locativas en un 76,52% (calificación de buena) frente a una insatisfacción del 22,9% (Calificación de regular y malo). Entre las no conformidades por adecuaciones locativas, los usuarios refieren: solicitudes de carpa en la parte externa de farmacia, Mejora en la ventilación (arreglo de aires acondicionados Danubio externa y urgencias, Castillo Urgencias-parte interna y externa-), mejor iluminación de áreas (Danubio sala de externa).

TABLA 20. EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION

EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	322	93,33
EXCELENTE	3	0,87
REGULAR	17	4,93
MALO	1	0,29
TOTAL	343	99,42

Los usuarios manifiestan satisfacción con la disponibilidad de los elementos de dotación en el proceso de atención s instalaciones locativas en un 94,2% (calificación de buena y excelente) frente a una insatisfacción del 5,22 que las evalúa de regular y malo.

3. EXPECTATIVAS/ APORTES DE LOS USUARIOS PARA MEJORAMIENTO DE SERVICIOS

TABLA 21. EXPECTATIVAS/ APORTES DE LOS USUARIOS PARA MEJORAMIENTO DE SERVICIOS

ASPECTOS A MEJORAR SEGÚN LA EXPERIENCIA DEL USUARIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
OPORTUNIDAD			
MEJORAR EL PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	71	20,58	Usuarios manifiesta por los diferentes canales de atención insatisfacción por el aspecto de oportunidad referido principalmente a la demora en el procedimiento de asignación de citas por callcenter (no conexión con el operador), no disponibilidad de agendas, dificultades por página web. De otra parte, en el área de urgencias usuarios perciben que no los atienden oportunamente. Así mismo, realizan observaciones sobre la falta de oportunidad en atención a citas programadas
GARANTIZAR OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	10	2,9	
ATENCION A LA HORA ESTIPULADA/ASIGNADA	9	2,61	
SUBTOTAL	90	26,09	
ACCESIBILIDAD			
MEJOR ACCESIBILIDAD EN EL SERVICIO	8	2,32	Usuarios Solicitan mejor acceso a los servicios de laboratorio(mayor número de atenciones, flexibilidad y claridad en los horarios de entrega de resultados), mayor acceso a los servicios de urgencias y otros procedimientos
SUBTOTAL	8	2,32	
CALIDEZ/TRATO DIGNO			
MEJORAR LA CALIDEZ Y BUEN TRATO DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA ATENCION	13	3,77	Usuarios solicitan un mejor trato de los servidores públicos, mayor empatía con la situación referida por el usuario, trato digno y con respeto especialmente a la población mayor. Se destacan situaciones específicas del profesional tratante en el servicio consulta externa (Floresta), y el profesional tratante en el área de urgencias (Danubio)
SUBTOTAL	13	3,77	
INFORMACION			
MEJORAR LA INFORMACION BRINDADA POR EL PERSONAL DE SALUD	6	1,74	Usuarios solicitan una mejor información de los servidores públicos respecto al acceso a los servicios (claridad en los horarios de atención, direccionamiento adecuado hacia otras solicitudes de atención (imágenes diagnosticas, remisiones y autorizaciones)
SUBTOTAL	6	1,74	

MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT/DOTACION			
GARANTIZAR DISPONIBILIDAD DE ELEMENTOS O INSUMOS	10	2,9	usuarios solicitan mejoramiento en la parte locativa de las áreas de atención (mejorar ventilación en área externa e interna del centro de salud Castillo, área de urgencias, mejoras locativas en el área de urgencias del centro de salud Danubio (arreglo de goteras, arreglo del techo), disponer de carpas en el área externa de urgencias Danubio y área externa de farmacia
MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT	36	10,43	
SUBTOTAL	46	13,33	
NO APLICA			
NO MANIFESTACION DE NINGUN ASPECTO A MEJORAR	180	52,17	Usuarios que manifiestan estar satisfechos con el proceso de atención y no mencionan aspectos a mejorar
SUBTOTAL	180	52,17	
TOTAL	343	99,42	

TABLA 22. RECOMENDACIONES Y/O ACCIONES REALIZADAS POR CAUSAS DE INCONFORMIDAD

SERVICIO	ATRIBUTO DE CALIDAD AFECTADO	ACCIONES REALIZADAS/O GESTIONADAS
consulta Médica	OPORTUNIDAD/CALIDEZ	Desde el área del SIAU se remitieron los reclamos al área de facturación para gestionar y asignar las citas. Además se socializaron las situaciones con el líder del área de facturación y subdirección científica para toma de acciones pertinentes. Las situaciones de no cumplimiento de citas programadas se remitieron a líder de proceso involucrado para las acciones de mejora. Las situaciones de percepción de trato inadecuado fue socializado fueron socializados con los líderes de proceso involucrados para indagación y toma de medidas que garanticen la humanización del servicio en el proceso de atención
FARMACIA	OPORTUNIDAD/SEGURIDAD/INFORMACION	Las situaciones por falta de oportunidad en la entrega de medicamentos, se socializaron con la regente de farmacia y se notificó a usuarios una vez hubo el medicamento. Se presentan solicitudes para que se cumplan los horarios de atención en el área de farmacia y se dé la información clara a los usuarios. Se mantienen las solicitudes de mejoramiento en la parte externa de farmacia (disposición de carpas) las cuales fueron remitidas a Gerencia, Subcientífica y líder de seguridad y salud en el trabajo
Laboratorio	OPORTUNIDAD/ACCESIBILIDAD/SEGURIDAD	Las situaciones por accesibilidad y oportunidad en el servicio de laboratorio fueron socializadas con Subdirección científica, jefe servicios ambulatorios y líder del área para lo pertinente
Odontología	OPORTUNIDAD	Las situaciones por falta de oportunidad en asignaciones de citas que afectaron el servicio de odontología fueron remitidas al área de facturación y se asignaron en forma oportuna. Situaciones de inconformidad por esta causa se remiten a líder de facturación para seguimiento y acciones de mejoramiento
Promoción y mantenimiento de la salud	OPORTUNIDAD	Las situaciones por no atención a la hora oportuna fueron gestionadas con reprogramación de la atención y se remitieron a p y p algunas situaciones para información a usuarios sobre la ruta de atención y acceso a los programas por ciclos de vida
Urgencias	OPORTUNIDAD/CALIDEZ,	Las situaciones por falta de oportunidad en la atención de urgencias fueron socializadas con los líderes de procesos involucrados para revisión y seguimiento. Las situaciones por percepción de trato inadecuado del profesional tratante fueron remitidas a Subdirector



Empresa Social del Estado Barrancabermeja

SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707

científico, jefe servicios ambulatorios y operadores de servicios para retroalimentación del proceso. En casos puntualizados se hizo recordatorio al funcionario con el respectivo llamado de atención