

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO “ESE BARRANCABERMEJA”  
INFORME DE ENCUESTA PARA LA SATISFACCION DE USUARIOS  
MAYO 2020**

**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:**

Para evaluación de la información, se tiene en cuenta aspectos de accesibilidad y oportunidad, calidez en la atención, Información, infraestructura, expectativas de los usuarios, preguntas si recomendaría la institución a sus familiares y amigos y evaluación global de los servicios.

### 1. ANALISIS DE RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MAYO 2020

Durante el mes de MAYO de 2020, se aplicaron 300 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 PROPORCION SATISFACCIÓN GLOBAL MAYO DE 2020

Tabla 1. Satisfacción Global Mayo de 2020

SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL			
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FR	%		
FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	300	100		
40	13	240	80	6	2	14	5	0	0	0	0				
SATISFACCIÓN 280 93%				INSATISFACCIÓN 20 7%											

Tabla 2 . Relación matemática del Indicador Proporción de Satisfacción global Mayo 2020

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Aplicación mes de Mayo 2020	Análisis del Resultado
Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena/número de usuarios encuestados x 100	90%	$280/300 \times 100 = 93\%$	De acuerdo a la meta del indicador que es el 90%, se observa que el resultado obtenido en el periodo cumple con la meta,

### 1.2 PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES O AMIGOS MAYO 2020

Tabla 3. Proporción de usuarios que recomendaría la ESEB sus familiares o amigos, Mayo 2020

RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES Y AMIGOS									
DEFINITIVAMENTE NO		PROBABLEMENTE NO		PROBABLEMENTE SI		DEFINITIVAMENTE SI		NO INFORMA	
FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
11	4	3	1	7	2	279	93	0	0

Tabla 4. Relación matemática del Indicador proporción de usuarios que recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos

Relación matemática del indicador Proporción de usuarios que recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos	Meta del indicador estimada por la ESEB	Aplicación mes de Mayo 2020	Análisis del Resultado
Número de usuari@s con respuestas definitivamente si o probablemente si/número de usuarios encuestados x 100	90%	$286/300 \times 100 = 95\%$	Se observa que de los usuarios encuestados, el 95% recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos. cumple con la meta establecida por la ESEB

TABLA 5. Comparativo Satisfacción Mes anterior y Mismo periodo del año anterior.

MES ANTERIOR (ABRIL 2020)	MES ACTUAL (MAYO 2020)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR MAYO 2019	ANÁLISIS DE RESULTADOS
90%	93%	79%	Se observa Tendencia al aumento con respecto al mismo periodo del año anterior en 14% y Aumento en un 3% con respecto al mes inmediatamente anterior

### 1.3 PARTICIPACIÓN Y SATISFACCIÓN POR GÉNERO, MAYO 2020

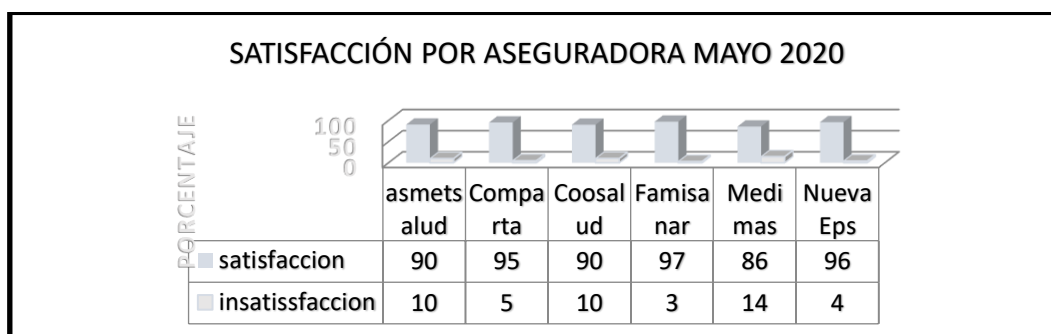
TABLA 6. Satisfacción por Género mayo de 2020

GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCIÓN						ANÁLISIS DE RESULTADOS
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
FEMENINO	33	14	185	78	5	2	13	6	0	0	El género femenino tiene una participación de 236 usuarios (79%) y el masculino de 64 (21%). Satisfacción género femenino 92% y satisfacción género masculino 97%)
MASCULINO	55	86	7	11	1	1,5	1	1,5	0	0	

## 1.4 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA MAYO 2020

Tabla 7. Satisfacción por aseguradora, MAYO 2020

ASEGURADORA	SATISFACCION						INSATISFACCION						TOTAL FR	TOTAL %		
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA				TOTAL FR	TOTAL %
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Asmetsalud	10	16	46	74	56	90	3	5	3	5	0	0	6	10	62	100
Comparta	7	17	33	79	40	95	1	2	1	2	0	0	2	5	42	100
Coosalud	2	5	34	85	36	90	0	0	4	10	0	0	4	10	40	100
Famisanar	7	20	27	77	34	97	0	0	1	3	0	0	1	3	35	100
Medimás	2	10	16	76	18	86	0	0	3	14	0	0	3	14	21	100
Nueva Eps	12	12	84	84	96	96	2	2	2	2	0	0	4	4	100	100
TOTALES	40	13	240	80	280	93	6	2	14	5	0	0	20	7	300	100

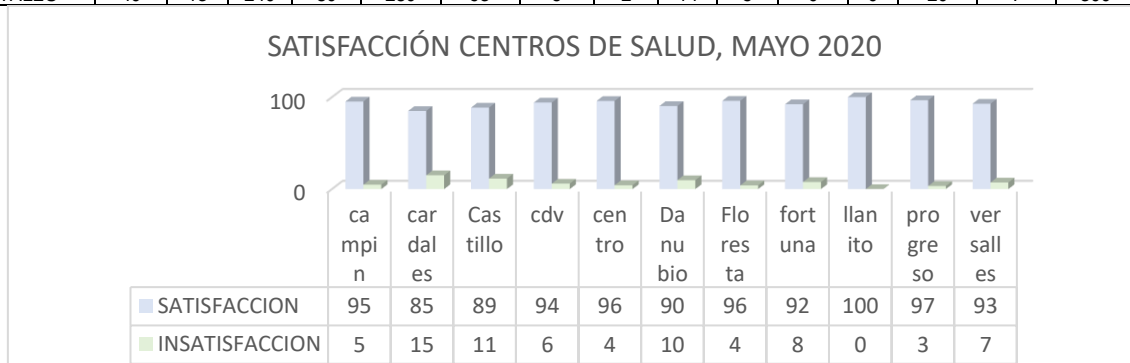


La satisfacción por EPS oscila entre el 86% y 97%, correspondiendo la mayor a Famisanar y la menor a Medimás.

## 1.5 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD, MAYO 2020

Tabla 8. Satisfacción centros de salud, Mayo 2020

CENTROS DE SALUD	SATISFACCION						INSATISFACCION						TOTAL FR	TOTAL %		
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA				TOTAL FR	TOTAL %
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Campín	6	14	34	81	40	95	1	2	1	2	0	0	2	5	42	100
Cardales	1	5	16	80	17	85	0	0	3	15	0	0	3	15	20	100
Castillo	5	11	34	77	39	89	1	2	4	9	0	0	5	11	44	100
Cdv	4	24	12	71	16	94	1	6	0	0	0	0	1	6	17	100
Centro	2	8	21	88	23	96	0	0	1	4	0	0	1	4	24	100
Danubio	3	10	25	81	28	90	0	0	3	10	0	0	3	10	31	100
Floresta	5	20	19	76	24	96	0	0	1	4	0	0	1	4	25	100
Fortuna	4	31	8	62	12	92	1	8	0	0	0	0	1	8	13	100
Llanito	4	15	22	85	26	100	0	0	0	0	0	0	0	0	26	100
Progreso	0	0	29	97	29	97	0	0	1	3	0	0	1	3	30	100
Versalles	6	21	20	71	26	93	2	7	0	0	0	0	2	7	28	100
TOTALES	40	13	240	80	280	93	6	2	14	5	0	0	20	7	300	100

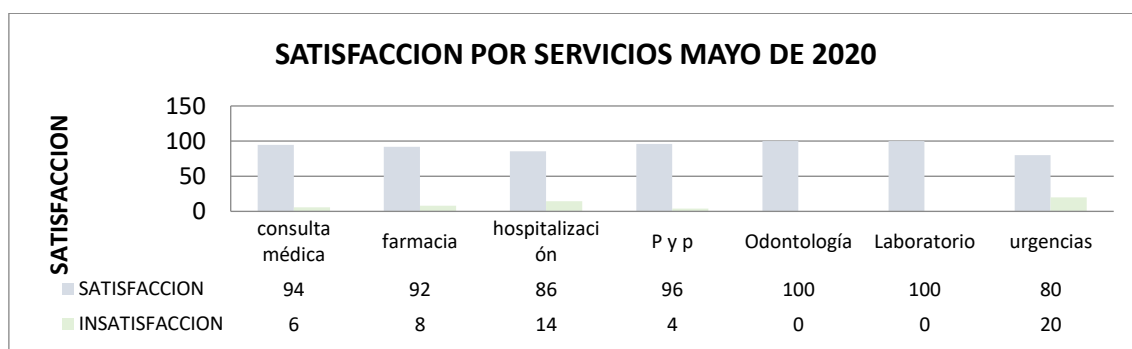


La satisfacción por centros de oscila entre el 85% y 100%; siendo el mayor para Llanito. El más bajo para Cardales

### 1.6 SATISFACCION POR SERVICIOS MAYO 2020

Tabla 9. Satisfacción por servicios Mes de Mayo 2020

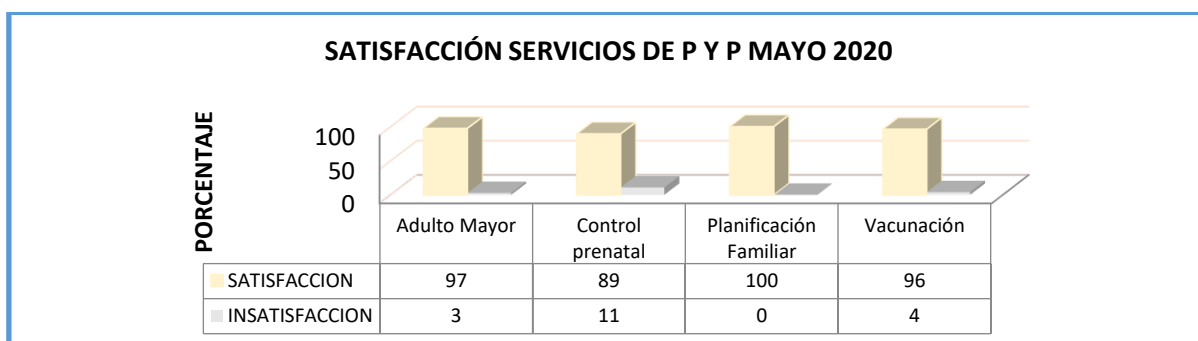
SERVICIOS	SATISFACCION						INSATISFACCION								TOTAL FR	TOTAL %
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA		TOTAL FR	TOTAL %		
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Consulta médica	10	19	41	76	51	94	0	0	3	6	0	0	3	6	54	100
Farmacia	7	18	28	74	35	92	3	8	0	0	0	0	3	8	38	100
Hospitalización	0	0	12	86	12	86	1	7	1	7	0	0	2	14	14	100
LABORATORIO	1	7	14	93	15	100	0	0	0	0	0	0	0	0	15	100
ODONTOLOGÍA	5	28	13	72	18	100	0	0	0	0	0	0	0	0	18	100
P y p	14	11	107	85	121	96	2	2	3	2	0	0	5	4	126	100
Urgencias	3	9	25	71	28	80	0	0	7	20	0	0	7	20	35	100
TOTALES	40	13	240	80	280	93	6	2	14	5	0	0	20	7	300	100



### 1.6.1 Satisfacción por servicios p y p Mayo 2020

Tabla 10. Satisfacción Servicios P y P Mayo 2020

SERVICIOS P Y P	SATISFACCION						INSATISFACCION								TOTAL FR	TOTAL %
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA		TOTAL FR	TOTAL %		
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Adulto mayor	8	21	29	76	37	97	0	0	1	3	0	0	1	3	38	100
Vacunación	3	12	22	85	25	96	0	0	1	4	0	0	1	4	26	100
Control prenatal	3	11	22	79	25	89	1	4	2	7	0	0	3	11	28	100
Planificación familiar	0	0	34	100	34	100	0	0	0	0	0	0	0	0	34	100
TOTAL	14	11	107	85	121	96	1	1	4	3	0	0	5	4	126	100



En lo que se refiere a satisfacción por servicios; oscila entre 80 y 100%; siendo los mayores para odontología y laboratorio y la menor para urgencia. En lo que se refiere a las atenciones de promoción y prevención, oscila entre 89 y 100%, siendo el mayor porcentaje para planificación familiar y el menor para control prenatal

Tabla 11. Motivo/causa satisfacción e insatisfacción, manifestadas por los usuarios, Mayo 2020

MOTIVO/CAUSA SATISFACCIÓN	MOTIVO/CAUSA INSATISFACCIÓN	CENTRO	SERVICIO	ACCIÓN DE MEJORA
Mejoramiento en la accesibilidad con la disposición en línea para asignar citas por página web. El llamado a usuarios para recordar citas	Mejorar las líneas de comunicación para evitar gastos al usuario(cuando se genera fórmula por teleconsulta)	Campín	Consulta externa, P y P (adulto mayor, control prenatal)	Se remite a Subcientífica, jefe servicios ambulatorios, coordinadora p y p
Buena información del profesional en la teleconsulta	Solicitud de menor tiempo en espera, para el acceso al servicio de controles, y que sea más riguroso los protocolos de atención implementados por la pandemia del covid 19	Cardales,	P y p (control prenatal)	Se remite a Subcientífica, jefe servicios ambulatorios, Líder en ambiente físico y salud ocupacional
Personal comprometido en la atención (médicos externa, jefe y auxiliares). Buen Cumplimiento de protocolos	Mejor actitud de la profesional en el servicio de urgencias, diagnósticos más claros, mayor gestión en las remisiones	Castillo	Consulta externa, urgencias, hospitalización	Se remite a Subcientífica, jefe servicios ambulatorios, Darsalud,
Cumplimiento en las teleconsultas, buena orientación para manejo del diagnóstico	Mejorar la información para acceso a los servicios	Cdv	Facturación, enfermería	Se remite a Subcientífica, jefe servicios ambulatorios, coordinación facturación, Darsalud
Buena atención Médica	Mayor claridad del diagnóstico en el servicio de urgencias, pronta entrega del nuevo Danubio para mayor comodidad y seguridad al usuario	Danubio	Administrativa, urgencias,	Se remite a subdirección científica, jefe servicios ambulatorios, subdirector administrativo, Darsalud
Buena atención del personal	Disposición de vacunas	Floresta	Py p	Se remite a subdirección científica, jefe servicios ambulatorios, y coordinadora p y p
Buena atención médica (teleconsultas)	Más accesibilidad a la información (cambios en proceso de atención), No satisfacción con teleconsulta para algunos diagnósticos o patologías que requieren una revisión física	Progreso	Facturación, enfermería	Se remite a Coordinador Facturación, coordinador p y p
Buena atención	Mejor coordinación para la entrega de medicamentos domiciliarios y no formular medicamentos desabastecidos	Versalles	Farmacia, servicios ambulatorios	Se remite a jefe servicios ambulatorios, Regente de farmacia
Buena atención en general	Mayor frecuencia en la atención médica	Fortuna	Consulta médica	Se remite a subdirección científica y jefe servicios ambulatorios
Buena atención en general	Pronta remodelación del centro de salud,	Llanito	Administrativa	Se remite a Subdirección científica, jefe servicios ambulatorios

## 1.7 ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD MAYO 2020

Tabla 12. Oportunidad servicios de Farmacia Mayo 2020

EVALUACION	MENOS DE 10	ENTRE 10 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	21	0	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	0

Observación: los usuarios refieren que por medidas preventivas contra la pandemia del coronavirus, covid 19, el tiempo es oportuno y no hay aglomeraciones en sala. Otros usuarios refieren haber recibido el medicamento a domicilio con recomendaciones de mejor organización en la entrega y cumplimiento del tiempo estipulado por norma para entregas a domicilio

Tabla 13. Oportunidad en Servicio de hospitalización y urgencias Mayo 2020

EVALUACION	OPORTUNIDAD ENTRE HORA DE LLEGADA Y REALIZACION TRIAGE		
	MENOS DE 10	Entre 10 y 30	MÁS DE 30
BUENO	41	0	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	6	0
MALO	0	0	2

Tabla 14. Satisfacción Triage Mayo 2020

EVALUACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
SATISFECHO	41	84
MEDIANAMENTE SATISFECHO	6	12
NADA SATISFECHO	2	4

Tabla 15. Frecuencia ronda hospitalaria Mayo 2020

RONDA HOSPITALARIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
UNA VEZ AL DIA	12	86
MÁS DE UNA VEZ	2	14
NINGUNA VEZ	0	0

Tabla 16. Evaluación oportunidad servicio de laboratorio

EVALUACION	OPORTUNIDAD ENTRE TOMA DE MUESTRAS Y ENTREGA DE RESULTADOS		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 48	MÁS DE 48
BUENO	0	15	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	0

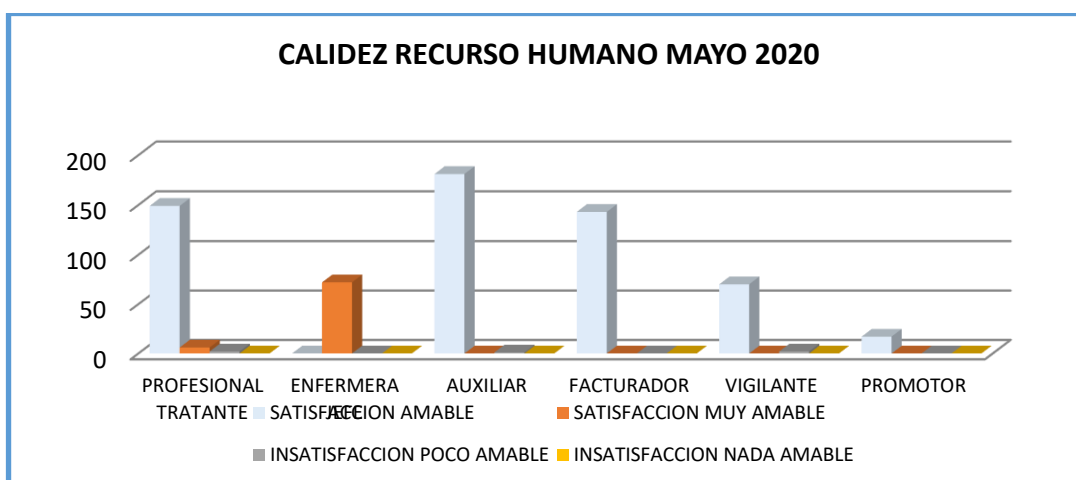
En el mes se reanudo gradualmente el servicio de laboratorio (ambulatorio)

Referente a la oportunidad en el proceso de atención, en lo que se refiere a citas médicas y odontológicas, no se puede evaluar el tiempo en facturación porque la mayoría fueron teleconsultas directamente con el profesional asignado a la atención. (Se empezaron a atender gradualmente urgencias odontológicas y se concentró en un solo centro de salud por día. Se evidenciaron atenciones odontológicas por teleconsultas, promoviendo la educación en salud oral)

### 1.9 CALIDEZ

Tabla 17. Calidez talento humano ESEB Mayo 2020

RECURSO HUMANO	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	AMABLE	MUY AMABLE	POCO AMABLE	NADA AMABLE
PROFESIONAL TRATANTE	149	6	2	0
ENFERMERA JEFE	0	72	0	0
AUXILIAR	181	0	1	0
FACTURADOR	143	0	0	0
VIGILANTE	70	0	2	0
PROMOTOR	17	0	0	0



## 1.10 INFORMACION

Tabla 18. Información talento humano ESEB Mayo 2020

INFORMACION				
TALENTO HUMANO	SATISFACCIÓN		INSATISFACCION	
	MUY OPORTUNA, CLARA Y SUFICIENTE	OPORTUNA Y CLARA	POCO OPORTUNA, CONFUSA Y ESCASA	NO ME DIERON INFORMACION
PROFESIONAL TRATANTE	10	144	2	0
ENFERMERA JEFE	0	72	2	0
AUXILIAR	0	179	5	0
FACTURADOR	0	140	0	0
PROMOTOR	0	17	0	0
VIGILANTE	0	74	2	0

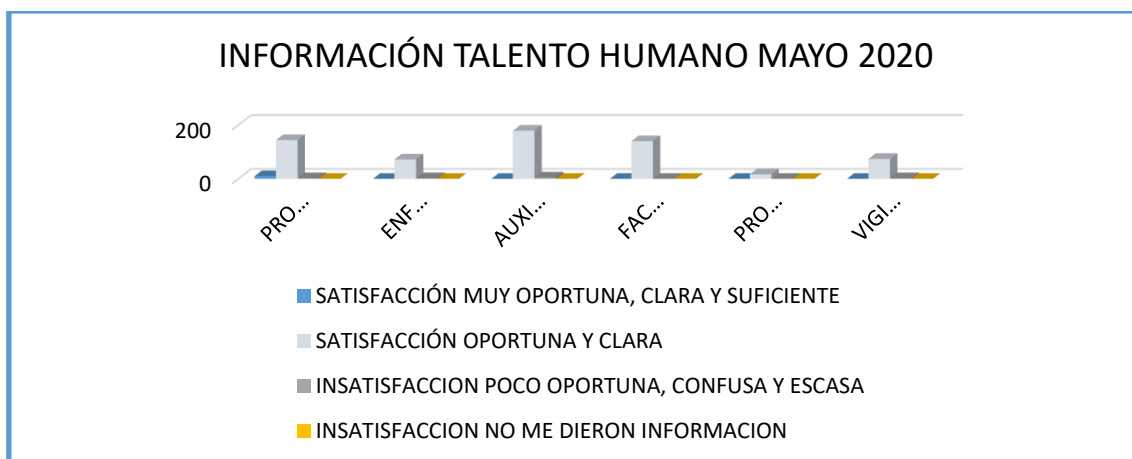


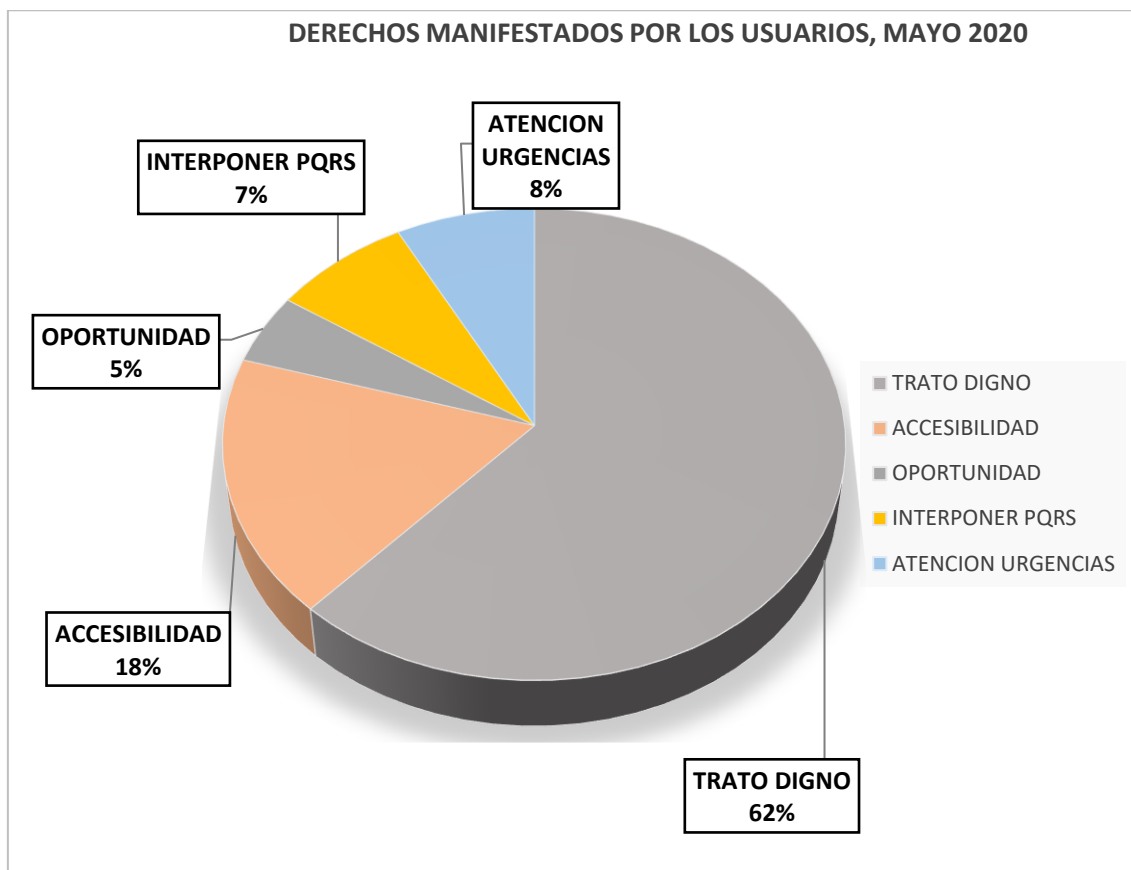
TABLA 19. INFORMACIÓN PROGRAMAS DE P Y P MAYO 2020

INFORMACIÓN PROGRAMAS P Y P		FUNCIONARIO QUE INFORMA					
		AUX ENF	ENFERMERA	MEDICO	ODONTÓLOGO	PROMOTOR	AUXILIAR ODONTOLOGIA
SI	295 (98%)	91	45	113	11	30	5
NO	5 (2%)						

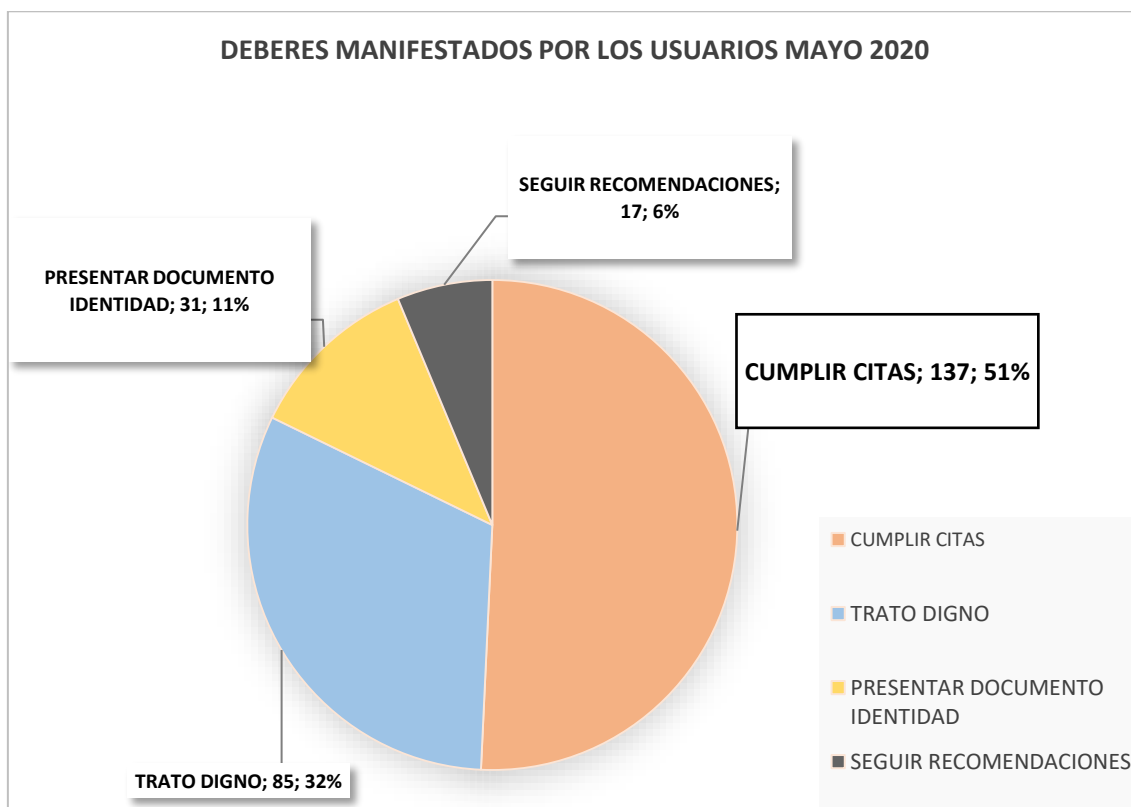
TABLA 20. INFORMACIÓN DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS, MAYO 2020

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 ADECUADAMENTE A LA PREGUNTA SOBRE DERECHOS Y DEBERES DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO / TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS X 100	270	90%	30	10%	147	117	0	6

## DERECHOS DESTACADOS POR LOS USUARIOS, MAYO 2020



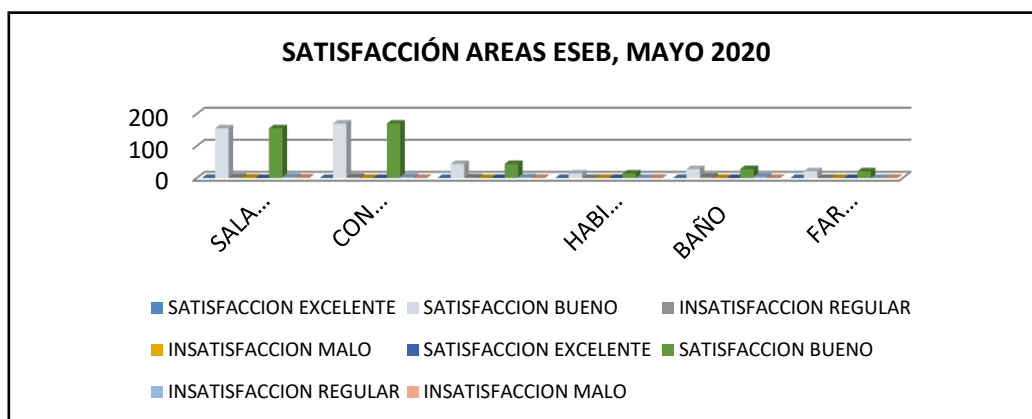
## DEBERES DESTACADOS POR LOS USUARIOS, MAYO 2020



### 1.11 INFRAESTRUCTURA

Tabla 21. Infraestructura mes de mayo 2020

AREAS	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
SALA DE ESPERA	0	155	3	1
CONSULTORIOS	0	170	3	0
OBSERVACION	0	44	2	0
HABITACIONES	0	14	0	0
BAÑO	0	28	4	0
FARMACIA	0	21	0	0



Evaluación de áreas, sólo de aquellos usuarios que en determinados servicios asistieron directamente al centro de salud (urgencias, hospitalización, en algunos casos de p y p, consulta externa), dado que los usuarios van en forma gradual a los centros de salud, debido a las medidas de prevención contra del coronavirus covid 19

### CONCLUSIONES

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

TABLA 22. EVALUACIÓN DE INDICADORES MAYO 2020

ASPECTO/INDICADOR	META INDICADOR ESEB	RESULTADO MES MAYO 2020	ANÁLISIS
PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL	90%	903	CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB
PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES O AMIGOS	90%	95%	CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB.
SATISFACCIÓN POR GÉNERO	90%	MASCULINO 97%. FEMENINO 92%	CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA	90%	MAYOR RESULTADO FAMILIAR: 97%, MENOR RESULTADO MEDIMAS 86%	CUMPLE CON LA META TODAS LAS ASEGURADORAS, EXCEPTO MEDIMAS
SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD	90%	MAYOR RESULTADO LLANITO 100%, MENOR CARDALES 86%	CUMPLEN CON LA META CENTRO DE SALUD TODOS LOS CENTROS, EXCEPTUANDO CARDALES Y CASTILLO
SATISFACCION POR SERVICIOS	90%	MAYOR RESULTADO: LABORATORIO-ODONTOLOGIA 100%,	LOS SERVICIOS QUE NO CUMPLEN CON LA META SON URGENCIAS Y HOSPITALIZACIÓN (ALGUNOS

		.MENOR RESULTADO URGENCIAS 80%	SERVICIOS FUERON ATENDIDOS POR TELECONSULTA)
ACCESIBILIDAD/OPORTUNIDAD	LABORATORIO; ENTRE 24 Y 48 HORAS	ENTRE 24 Y 48 HORAS	EN LA ATENCIÓN DE URGENCIAS LOS USUARIOS REFIEREN MENOS CONGESTION EN SALA DE ESPERA. SIN EMBARGO, PERCIBEN DEMORA EN LA ATENCIÓN
	CONSULTA EXTERNA: MENOS DE 72 HORAS	ATENCIÓN DE TELECONSULTAS, DURANTE EL MES SE ATIENDEN EN FORMA PRESENCIAL ALGUNAS PRIORITARIAS	
	URGENCIAS: DE ACUERDO A CLASIFICACIÓN TRIAGE	86%(NO CUMPLE CON LA META ESTABLECIDA POR LA ESEB	
CALIDEZ	NA	SE IDENTIFICAN FALTA DE CALIDEZ EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS	SE IDENTIFICAN INCONVENIENTES POR TRATO POCO AMABLE, PROFESIONAL TRATANTE, AUXILIAR Y VIGILANTE
INFRAESTRUCTURA	NA	SE IDENTIFICAN INCONVENIENTES EN LAS ADECUACIONES LOCATIVAS	SE IDENTIFICAN PROBLEMAS DE VENTILACIÓN, FALTA DE ILUMINACIÓN, ÁREAS EN MAL ESTADO (BAÑOS)
INFORMACIÓN	NA	PROGRAMAS DE P Y P 98%	PROFESIONALES QUE MAYOR INFORMAN: MEDICO
	90%	DEBERES Y DERECHOS 90%	CUMPLE CON LA META. DERECHO MAYOR CONOCIDO: TRATO DIGNO; DEBER MAYOR CONOCIDO: CUMPLIMIENTO DE CITAS

## RECOMENDACIONES

CARACTERÍSTICA O ATRIBUTO AFECTADO	GESTIÓN/ACCIONES CORRECTIVAS	ESTRATEGIAS/ACCIONES DE MEJORAMIENTO
OPORTUNIDAD	Se remite a Subdirección científica, Subdirector administrativo, servicios ambulatorios y regente	En lo que se refiere a la falta de oportunidad en algunos medicamentos, se direccionó a la Jefe de Servicios ambulatorios y regente, pudiéndose destacar que algunos medicamentos siguen agotados por desabastecimiento. Se hizo gestión para entrega de uno que otro faltante, y se destaca en ciertos casos la entrega del medicamento a domicilio
ACCESIBILIDAD	Se remite a Subdirector Científico, jefe servicios ambulatorios, Darsalud	En el mes hubo reapertura gradual del servicio de laboratorio, odontología. Se incrementó la atención en consultas externa en forma presencial de acuerdo a la prioridad, pero continuando con las teleconsultas, a fin de evitar la expansión del covid 19. Además se implementó la solicitud de citas por página web, facilitando a los usuarios el acceso a este servicio sin tener que desplazarse al centro de atención
CALIDEZ	Se reportó la situación al jefe del proceso involucrado y al operador de servicios Darsalud, interventores de contrato	Los jefes de proceso retroalimentan en los servidores públicos la calidez en la atención,
INFORMACIÓN	Se reporta al jefe del proceso involucrado e interventor del contrato	Se gestionó con el proceso involucrado para generar información actualizada a los usuarios y se retroalimentó en usuarios el proveer actualización de datos de contacto. A solicitud de algunos profesionales, se destacó en usuarios el disponer del tiempo de consulta para las inquietudes sobre su

		problema de salud y no disponer de las líneas de los profesionales interviniendo el tiempo de otras atenciones. Se direcciona cualquier inquietud a través de la página web o línea 018000
INFRAESTRUCTURA	Se reportaron los inconvenientes en adecuaciones locativas/solicitudes de confort; al subdirector administrativo, líder en ambiente físico y técnico en mantenimiento	Dependiendo de la prioridad de necesidades y de acuerdo a la disponibilidad de recursos