



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO "ESE BARRANCABERMEJA"  
INFORME DE ENCUESTA PARA LA SATISFACCION DE USUARIOS  
FEBRERO 2024**

**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 objetivo para la encuesta son los usuarios que han sido atendidos en la ESEB durante el periodo en los diferentes servicios, 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 sí 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 FEBRERO 2024

1.1 PARTICIPACION POR GRUPOS DE EDAD USUARIOS ENCUESTADOS FEBRERO 2024

TABLA 1. PARTICIPACION POR GRUPOS DE EDAD USUARIOS ENCUESTADOS FEBRERO 2024

GRUPOS ETAREOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE PARTICIPACION
0-5 AÑOS	33	5,67
6-11 AÑOS	31	5,33
12-17 AÑOS	37	6,36
18-28 AÑOS	77	13,23
29-59 AÑOS	158	27,15
60 AÑOS Y MÁS	243	41,75
NO RESPONDE	1	0,17
<b>TOTAL</b>	<b>580</b>	<b>99,66</b>

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 60 años y más (42%). También se destaca representatividad del grupo etáreo de 29 a 59 años (27%) y de 18 a 28 años (13%); seguidamente el grupo de 0 a 5 años (6%) y 6 a 11 años (5%).

1.1 PARTICIPACION POR TIPO DE POBLACION ENCUESTAS DE SATISFACCION FEBRERO 2024

TABLA 2. PARTICIPACION POR TIPO DE POBLACION ENCUESTAS DE SATISFACCION FEBRERO 2024

TIPO DE POBLACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ADULTO MAYOR	196	33,68
MUJER GESTANTE	27	4,81
POBLACION EN SITUACION DE DISCAPACIDAD	39	6,70
NO APLICA (POBLACION GENERAL)	318	54,64
<b>TOTAL</b>	<b>580</b>	<b>99,83</b>

Análisis: Si bien la mayor participación de las personas encuestadas fue población general (sin ningún tipo de condición), se destaca representatividad de la población adulto mayor (34%), seguidamente población en situación de discapacidad (7%) y mujer gestante (5%).

1.2 PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION FEBRERO 2024

TABLA 3. PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION FEBRERO 2024

TIPO ASEGURAMIENTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SUBSIDIADO	580	100,00
CONTRIBUTIVO	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>580</b>	<b>100,00</b>

Análisis: Se observa que en el periodo se evidencia una total participación del régimen subsidiado (mayor contratación de la ESEB)

“EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA SALUD PARA TODOS”

1.3 PARTICIPACION DE USUARIOS SEGÚN EPS DE ASEGURAMIENTO EPS ENCUESTAS DE SATISFACCION FEBRERO 2024

TABLA 4. PARTICIPACION DE USUARIOS SEGÚN EPS DE ASEGURAMIENTO EPS ENCUESTAS DE SATISFACCION FEBRERO 2024

ASEGURADORA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COOSALUD	117	20,10
FAMISANAR	41	7,04
NUEVA EPS	260	44,67
SALUDTOTAL	40	6,87
SANITAS	122	20,96
<b>TOTAL</b>	<b>580</b>	<b>100,00</b>

Análisis: la Mayor participación por aseguradora corresponde a Nueva Eps-45%- (mayor contratación de la Eseb en la actualidad). Para el periodo también es representativa la participación de sanitas (21%) y coosalud (20%). La participación más baja corresponde a Saludtotal (7%) y Famisanar (7%)

1.5 PARTICIPACION POR CENTROS DE SALUD EN ENCUESTAS DE SATISFACCION FEBRERO 2024

TABLA 5. PARTICIPACION POR CENTROS DE SALUD EN ENCUESTAS DE SATISFACCION FEBRERO 2024

CENTROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CAMPIN	47	8,08
CARDALES	55	9,45
CASTILLO	77	13,23
CDV	68	11,68
CENTRO	41	7,04
DANUBIO	149	25,60
FLORESTA	49	8,42
FORTUNA	30	<b>5,15</b>
LLANITO	18	3,09
FARMACIA	46	7,90
<b>TOTAL</b>	<b>580</b>	<b>99,64</b>

Análisis: En el periodo la mayor participación de encuestas correspondió a Danubio (26%); Castillo (13%); Cdv (12%); Cardales (9%); Campín (8%); Floresta (8%); Farmacia (8%); centro (7%); Fortuna (5%) y Llanito (3%).

1.6 PARTICIPACION POR SERVICIOS ENCUESTAS DE SATISFACCION FEBRERO 2024  
TABLA 6. PARTICIPACION POR SERVICIOS ENCUESTAS DE SATISFACCION FEBRERO 2024

SERVICIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MEDICINA GENERAL	214	36,77
FARMACIA	48	8,25
HOSPITALIZACION	17	2,92
LABORATORIO	55	9,45
ODONTOLOGIA	113	19,42
PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	80	13,75
URGENCIAS	53	9,11
<b>TOTAL</b>	<b>580</b>	<b>99,67</b>

Análisis: La participación por servicios corresponde en mayor frecuencia a consulta de medicina general (37%), odontología (19%), Promoción y mantenimiento de la salud (14%), urgencias (9%), laboratorio (9%); farmacia (8%), y hospitalización (3%).

2. ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION FEBRERO 2024

Durante el mes de FEBRERO 2024, se aplicaron 580 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 FEBRERO 2024

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 FEBRERO 2024

Tabla 7. EVALUACION DE EXPERIENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA FEBRERO 2024

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	18	3,09
BUENA	446	76,63
REGULAR	90	15,46
MALA	26	4,47
MUY MALA	0	0,00
NO RESPONDE	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>580</b>	<b>99,65</b>

“EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA SALUD PARA TODOS”

**TABLA 8 . DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR EXPERIENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA FEBRERO 2024**

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%	$464/580*100=80\%$	Se observa que la satisfacción global a percepción de los usuarios es del 80% 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 Febrero 2024 (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 (ENERO 2024)	MES ACTUAL (FEBRERO 2024)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR FEBRERO 2023	ANÁLISIS DE RESULTADOS
<b>83%</b>	80%	85%	Se observa Tendencia a la disminución en un 5% con respecto al mismo periodo del año anterior y tendencia a la disminución en un 3% con respecto al mes inmediatamente anterior. En el mes se destaca como mayor causa de insatisfacción sigue siendo la falta de oportunidad en la asignación de citas (dificultad líneas telefónicas, no disponibilidad de agendas, dificultades de acceso plataforma citas web) . También se destaca la percepción de los usuarios referente a la demora en la atención de urgencias, no conformidades por falta de confort o seguridad en las instalaciones (aires acondicionados en mal estado, goteras, techos deteriorados, malas condiciones de los baños, falta de iluminación en algunas áreas); falta de unidad en la información que se da a los usuarios, percepción trato inequitativo (falta de calidez en la atención)

**2.1.2 EVALUACION DE PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES O AMIGOS FEBRERO 2024**

**Tabla 10. EVALUACION A LA VARIABLE RECOMENDARÍA LA ESEB SUS FAMILIARES O AMIGOS, FEBRERO 2024**

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	372	63,92
PROBABLEMENTE SI	141	24,23
DEFINITIVAMENTE NO	23	3,95
PROBABLEMENTE NO	44	7,56
NO INFORMA	0	0,00
TOTAL	580	99,66

“EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA SALUD PARA TODOS”

**TABLA 11. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR RECOMENDARÍA LA ESE BARRANCABERMEJA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS FEBRERO 2024**

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 (%)	$513 \times 100 / 580 = 88\%$	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 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: Formato encuesta de satisfacción FEBRERO 2024 (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 (ENERO 2024)	MES ACTUAL (FEBRERO 2024)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR FEBRERO 2023	ANÁLISIS DE RESULTADOS
90%	<b>88%</b>	92%	Se observa Tendencia a a la disminución en un 4% con respecto al mismo periodo del año anterior y con tendencia a la disminución en un 2% con respecto al mes inmediatamente anterior

**2.2 EVALUACION ASPECTOS DE ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD EN LA ATENCION FEBRERO 2024**

**TABLA 13. EVALUACION TIEMPO DE ASIGNACION DE CITA FEBRERO 2024**

EVALUACION TIEMPO ASIGNACION DE CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	401	68,90
EXCELENTE	0	0,00
MALO	10	1,72
REGULAR	169	29,04
TOTAL	580	100,00

Los usuarios evalúan satisfactoriamente en un 69% el tiempo de asignación de citas (calificación de bueno) frente a una insatisfacción del 31% (calificación de regular y malo). Usuarios argumentan que no hay oportunidad para responder a las solicitudes de citas telefónicas (llamada se cuelga o se finaliza y no es respondida). En el periodo se destaca aumento por esta causa, tanto por el canal telefónico como por citas web

**TABLA 14. ATENCION HORA DE CITA FEBRERO 2024**

ATENCION A LA HORA DE LA CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	544	93,47
NO	36	6,19
TOTAL	580	99,66

El 93% afirma que son atendidos a la hora de la cita frente a un porcentaje del 7% que refiere lo contrario. Se destacan los motivos por los cuales, cuando se presenta el caso, los usuarios no son atendidos oportunamente: Demoras en el sistema para verificación de derechos (inconvenientes con la red o plataforma de la Eps), no

**“EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA SALUD PARA TODOS”**

hay coherencia entre la agenda que dispone el médico y la información que tiene el usuario (Información de las citas por call center o las que se asignan en forma presencial). En algunos casos se identifican situaciones atribuibles al usuario (usuaria incumple el deber de asistir puntualmente a las citas programadas)

2.2 EVALUACION INFORMACION AL USUARIO EN EL PROCESO DE ATENCION FEBRERO 2024  
TABLA 15. ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION

ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALIMENTACION SANA	80	13,75
EJERCICIO FISICO	1	0,17
HABITOS SALUDABLES	102	17,53
NO RECIBIO INFORMACION	398	68,39
USO ADECUADO DEL TIEMPO LIBRE	1	0,17
TOTAL	582	100,01

Se observa que los aspectos sobre los que usuarios manifiestan que reciben mayor información son hábitos saludables (18%) y alimentación sana (14%). En menor proporción los usuarios manifiestan recibir información sobre ejercicio físico. Sin embargo, se destaca alta frecuencia que manifiesta no recibir información al respecto (68%).

TABLA 16. INFORMACION PROGRAMAS DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD FEBRERO 2024

INFORMACION PROGRAMAS PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	237	40,72
NO	343	58,93
TOTAL	580	99,65

Usuarios refieren que reciben información sobre los programas de promoción y mantenimiento de la salud en un 41%; sin embargo, un 59% refiere que no le brindan información al respecto

TABLA 17. INFORMACION DEBERES Y DERECHOS FEBRERO 2024

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	540	93	40	7%	375	142	23	0

Los usuarios manifiestan en un 93% conocer sus derechos, deberes y compromisos en salud, destacando las carteleras Y charlas como los mayores medios de información.

2.3 EVALUACION CALIDEZ EN LA ATENCION FEBRERO 2024

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	576	98,97
NO	4	0,69
TOTAL	580	99,66

Los usuarios manifiestan en un 99% que el trato del personal de salud es amable y cálido.

2.4 EVALUACION ASPECTOS DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL PROCESO DE ATENCION FEBRERO 2024

TABLA 19. EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS

EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	492	84,54
MALO	10	1,72
REGULAR	78	13,40
TOTAL	580	100,00

Los usuarios manifiestan satisfacción con las instalaciones locativas en un 85% (calificación de buena) frente a una insatisfacción del 15% (Calificación de regular y malo). Entre las no conformidades por adecuaciones locativas, los usuarios refieren: solicitudes de carpa en la parte externa de farmacia, cubierta externa centro de salud Castillo, solicitud de mejoramiento ventilación en el área de urgencias-sala de espera- centro de salud Danubio, Castillo, Cardales mejor iluminación de áreas y mejor estado de los baños. Es reiterativa la solicitud de mejorar el área externa de farmacia (adecuaciones con carpas u otras alternativas para que los usuarios se protejan de las inclemencias del clima

TABLA 20. EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION FEBRERO 2024

EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	548	94,16
EXCELENTE	0	0,00
REGULAR	32	5,50
TOTAL	580	99,66

Los usuarios manifiestan satisfacción con la disponibilidad de los elementos de dotación en el proceso de atención en un 94%(calificación de buena); frente a una insatisfacción del 6%.

3 EXPECTATIVAS/ APORTES DE LOS USUARIOS PARA MEJORAMIENTO DE SERVICIOS  
TABLA 21. EXPECTATIVAS/ APORTES DE LOS USUARIOS PARA MEJORAMIENTO DE SERVICIOS FEBRERO 2024

ASPECTOS A MEJORAR SEGÚN LA EXPERIENCIA DEL USUARIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
<b>OPORTUNIDAD</b>			
MEJORAR EL PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	143	24,57	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	41	7,04	
ATENCION A LA HORA ESTIPULADA/ASIGNADA	7	1,2	
SUBTOTAL	191	32,81	
<b>ACCESIBILIDAD</b>			
MEJOR ACCESIBILIDAD EN EL SERVICIO	15	2,58	Usuarios Solicitan mejor acceso a los servicios ( mayor acceso a los servicios de urgencias)
SUBTOTAL	15	2,58	
<b>CALIDEZ/TRATO DIGNO</b>			
MEJORAR LA CALIDEZ Y BUEN TRATO DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA ATENCION	2	0,34	Aunque en forma mínima, usuarios solicitan mejor trato de los servidores públicos (especialmente en el servicio de urgencias)
SUBTOTAL	2	0,34	
<b>INFORMACIÓN</b>			
MEJORAR INFORMACION PERSONAL DE SALUD	3	0,52	
SUBTOTAL	3	0,52	
<b>MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT/DOTACION</b>			
GARANTIZAR DISPONIBILIDAD DE ELEMENTOS O INSUMOS	35	6,01	usuarios solicitan mejoramiento en la parte locativa de las áreas de atención ( 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	6,19	
SUBTOTAL	71	12,2	
<b>NO APLICA</b>			
NO MANIFESTACION DE NINGUN ASPECTO A MEJORAR	298	51,2	Usuarios que manifiestan estar satisfechos con el proceso de atención y no mencionan aspectos a mejorar
SUBTOTAL	298	51,2	
TOTAL	580	99,65	

“EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA SALUD PARA TODOS”

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

SERVICIO	ATRIBUTO DE CALIDAD AFECTADO	ACCIONES REALIZADAS/O GESTIONADAS
consulta Médica/Odontología	OPORTUNIDAD/CALIDEZ	Los reclamos por falta de oportunidad en la asignación de citas médicas u odontológicas por dificultad con las líneas telefónicas, o página web; fueron intervenidas y se asignaron las citas notificando a los usuarios o eps solicitantes. De igual manera se intervinieron las intermediaciones presentadas por EPS y otras instancias asignando las citas requeridas. Se remitieron a líder facturación y servicios ambulatorios las situaciones para las acciones de mejoramiento (se remite plan de mejoramiento correspondiente al mes para que se ejecuten las actividades de acuerdo a la competencia)
FARMAC IA	OPORTUNIDAD/ACCESIBILIDAD	Las situaciones por falta de oportunidad en la entrega del medicamento fueron remitidas a Subdirección científica y regente de farmacia. Se notificó a los usuarios una vez hubo la disponibilidad del medicamento. Las solicitudes de usuarios del centro de salud Cardales, quienes solicitan punto de farmacia en ese centro para una mejor accesibilidad, se remitieron a gerencia, subdirección científica y regente de farmacia
Urgencias	OPORTUNIDAD/CALIDEZ	Las situaciones por falta de oportunidad en la atención de urgencias fueron socializadas con la líder del área y procesos involucrados para seguimiento y acciones de mejoramiento. Se remite a los procesos involucrados las situaciones por trato inequitativo o falta de calidez en el proceso de atención
Infraestructura	SEGURIDAD/CONFORT	Las solicitudes de mejoramiento de infraestructura fueron remitidas a planeación, subdirección administrativa y líder de seguridad y salud en el trabajo. En el periodo se destaca la solicitud de mantenimiento de aires acondicionados, áreas de urgencias centros de salud Castillo y Danubio. El líder de seguridad y salud en el trabajo reporta adelanto en la gestión con la autorización de compra de aires acondicionados en centros de salud con mayor necesidad, lo cual le fue confirmado a algunos usuarios que presentaron la no conformidad