



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO "ESE BARRANCABERMEJA"
INFORME DE ENCUESTA PARA LA SATISFACCION DE USUARIOS
ENERO 2022**

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 sí 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 ENERO 2022

Durante el mes de ENERO de 2022, se aplicaron 485 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 ENERO 2022

Tabla 1. Evaluación de variables experiencia global respecto a los servicios recibidos en la ESE Barrancabermeja Enero 2022

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	35	7
BUENA	353	73
REGULAR	46	9
MALA	51	11
MUY MALA	0	0
NO RESPONDE	0	0
TOTAL	485	100

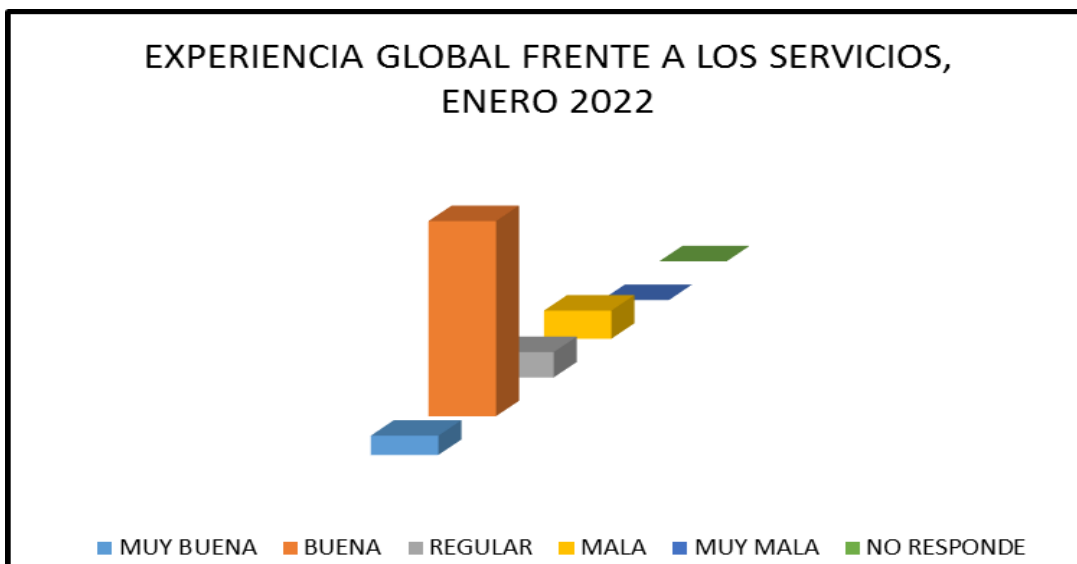


Tabla 2 . Descripción y análisis del indicador Proporción de Satisfacción global de los usuarios en la ESE Barrancabermeja Enero 2022

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%	$388/485*100=80\%$	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 90%, hay una variación del 10%. Por lo tanto, no cumple

Fuente: Formato encuesta de satisfacción Enero 2022-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 (DICIEMBRE 2021)	MES ACTUAL (ENERO 2022)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR ENERO 2021	ANÁLISIS DE RESULTADOS
80%	80%	79%	Se observa Tendencia al aumento en un 1% con respecto al mismo periodo del año anterior y tendencia a la igualdad 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, Enero 2022

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	373	77
PROBABLEMENTE SI	59	12
DEFINITIVAMENTE NO	22	5
PROBABLEMENTE NO	31	6
NO INFORMA	0	0
TOTAL	485	100

Tabla 5. Descripción y análisis del Indicador Proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos Enero 2022

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 (%)	$439 \times 100 / 485 = 89\%$	Se observa que la proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos es del 89%. En comparación con la meta establecida por la ESE Barrancabermeja que es del 90%, hay una variación del 1%. Por lo tanto, no cumple

Fuente: Formato encuesta de satisfacción Enero 2022-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 (DICIEMBRE 2021)	MES ACTUAL (ENERO 2022)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR ENERO 2021	ANÁLISIS DE RESULTADOS
87%	89%	83%	Se observa Tendencia al aumento en un 6% con respecto al mismo periodo del año anterior y con tendencia a la disminución en un 2% con respecto al mes inmediatamente anterior

1.3 PARTICIPACIÓN Y SATISFACCIÓN POR GENERO, ENERO 2022

TABLA 7. Satisfacción por Género Enero de 2022

GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCIÓN						TOTAL FR	TOTAL %	ANÁLISIS DE RESULTADOS
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA				
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%			
FEMENINO	25	8	230	74	26	8	31	10	0	0	312	100	El género femenino tiene una participación de 312 usuarios (64%) y el masculino de 175 (36%). Satisfacción femenino 82% y satisfacción masculino 77%
MASCULINO	10	6	123	71	20	12	20	12	0	0	173	100	

1.4 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA ENERO 2022

Tabla 8. Satisfacción por aseguradora, Enero 2022

ASEGURADORA	SATISFACCION								INSATISFACCIÓN						TOTAL FR	TOTAL %
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA		TOTAL FR			
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Asmetsalud	11	12	63	71	74	83	4	4	11	12	0	0	15	89	100	
Coosalud	5	6	65	83	70	90	4	5	4	5	0	0	8	78	100	
Famisanar	3	9	24	73	27	82	3	9	3	9	0	0	6	33	100	
Nueva Eps	8	4	153	74	161	77	22	11	25	12	0	0	47	208	100	
Sanitas	8	10	48	62	56	73	13	17	8	10	0	0	21	77	100	
TOTALES	35	7	353	73	388	80	46	9	51	11	0	0	97	485	100	

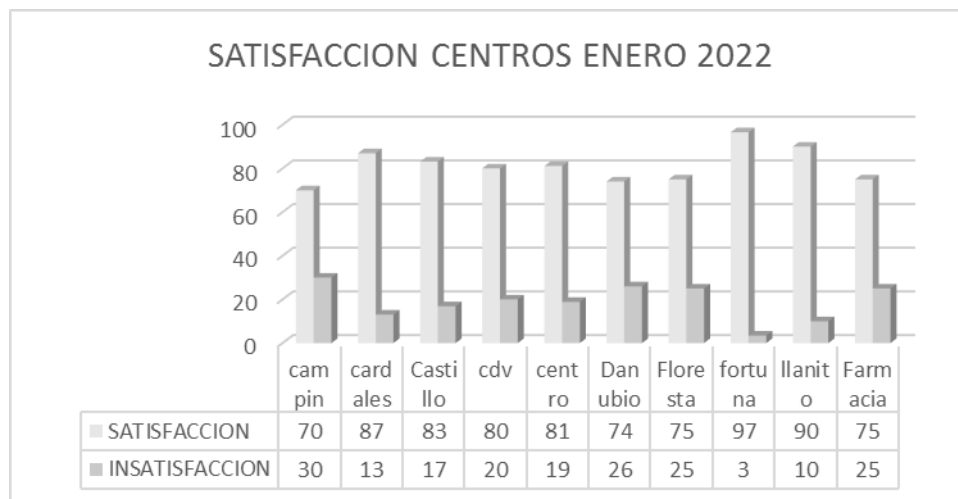


La satisfacción por EPS oscila entre el 77% y 90%, correspondiendo la mayor a Coosalud y la menor a Sanitas.

1.5 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD, ENERO 2022

Tabla 9. Satisfacción centros de salud, ENERO 2022

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	3	8	25	63	28	70	6	15	6	15	0	0	12	30	40	100
Cardales	3	7	37	80	40	87	3	7	3	7	0	0	6	13	46	100
Castillo	12	16	52	68	64	83	9	12	4	5	0	0	13	17	77	100
Cdv	6	11	38	69	44	80	6	11	5	9	0	0	11	20	55	100
Centro	6	11	37	70	43	81	6	11	4	8	0	0	10	19	53	100
Danubio	4	5	53	48	57	74	4	5	16	21	0	0	20	26	77	100
Floresta	1	3	26	72	27	75	7	19	2	6	0	0	9	25	36	100
Fortuna	0	0	28	97	28	97	1	3	0	0	0	0	1	3	29	100
Llanito	0	0	18	90	18	90	2	10	0	3	0	0	2	10	20	100
Farmacia	0	0	39	75	39	75	2	4	11	21	0	0	13	25	52	100
TOTALES	35	7	353	73	388	80	46	9	51	11	0	0	97	20	485	100

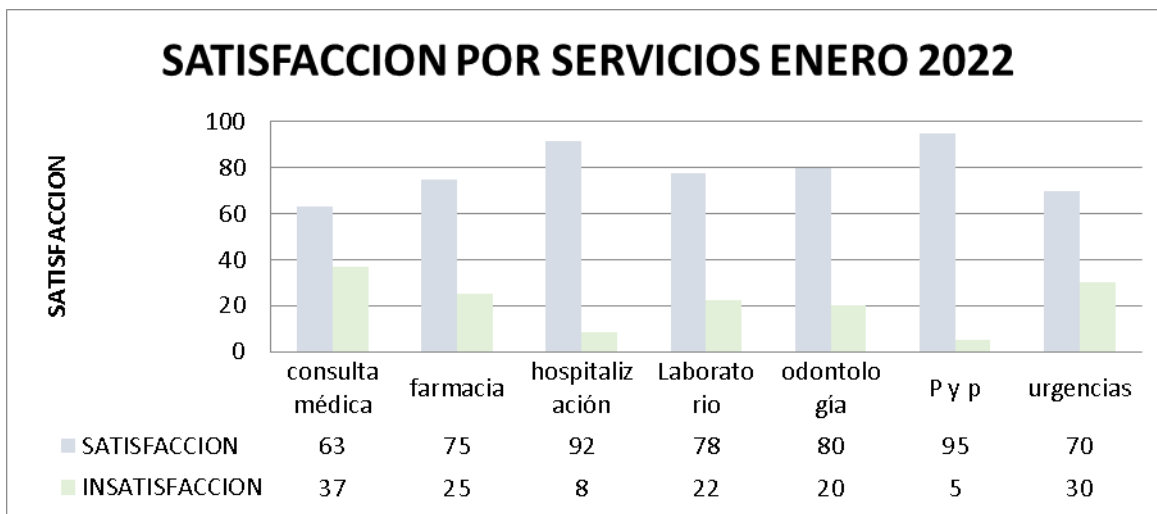


La satisfacción por Centros de atención oscila entre el 70% y 97%; siendo el mayor para Fortuna y la menor para Campin.

1.6 SATISFACCION POR SERVICIOS ENERO 2022

Tabla 10. Satisfacción por servicios Mes Enero 2022

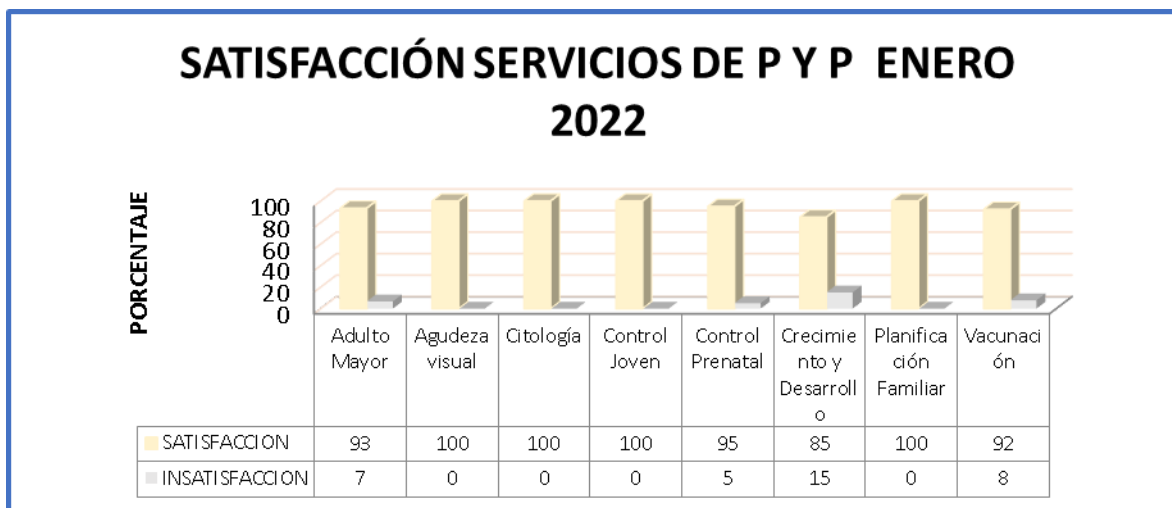
SERVICIOS	SATISFACCION						INSATISFACCION								TOTAL FR	TOTAL %
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA		TOTAL FR	TOTAL %		
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Consulta médica	11	9	64	54	75	63	20	17	24	20	0	0	44	37	119	100
Farmacia	0	0	39	75	39	75	2	4	11	21	0	0	13	25	52	100
Hospitalización	2	8	20	83	22	92	2	8	0	0	0	0	2	8	24	100
Laboratorio	0	0	28	78	28	78	8	22	0	0	0	0	8	22	36	100
Odontología	6	10	41	69	47	80	7	12	5	3	0	0	12	20	59	100
P y p	14	9	140	86	154	95	5	3	3	2	0	0	8	5	162	100
Urgencias	2	6	21	64	23	70	2	6	8	24	0	0	10	30	33	100
TOTALES	35	7	353	73	388	80	46	9	51	11	0	0	97	20	485	100



1.6.1 Satisfacción por servicios p y p Enero 2022

Tabla 10. Satisfacción Servicios P y P Enero 2022

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	1	2	41	91	42	93	0	0	3	7	0	0	3	7	45	100
Agudeza visual	1	13	7	88	8	100	0	0	0	0	0	0	0	0	8	100
Citología	3	14	19	86	22	100	0	0	0	0	0	0	0	0	22	100
Control joven	1	7	13	93	14	100	0	0	0	0	0	0	0	0	14	100
Control prenatal	1	5	18	90	19	95	1	5	0	0	0	0	1	5	20	100
crecimiento y desarrollo	2	10	15	75	17	85	3	15	0	0	0	0	3	15	20	100
Planificación familiar	0	0	20	100	20	100	0	0	0	0	0	0	0	0	20	100
Vacunación	5	38	7	54	12	92	1	8	0	0	0	0	1	8	13	100
TOTALES	14	9	140	86	154	95	5	3	3	2	0	0	8	5	162	100



En lo que se refiere a satisfacción por servicios, oscila entre 63 y 95%, 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 92% y 100%.

Tabla 11. Manifestaciones/expectativas de usuarios en los servicios ESEB Enero 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. Mejor actitud del profesional médico, oportunidad en las citas programadas	OPORTUNIDAD, TRATO DIGNO
FARMACIA	Oportunidad en la entrega de medicamentos, Mejorar el acceso a farmacia, disponer de carpas en la parte externa de farmacia para protección de las inclemencias del clima)	OPORTUNIDAD, ACCESIBILIDAD//ADECUACIONES LOCATIVAS/CONFORT
HOSPITALIZACIÓN	Arreglos locativos (arreglo baño de mujeres, colocar sanitario en sala de mujeres (Castillo)	SEGURIDAD-CONFORT
P Y P	Informar la cancelación de citas para que el usuario no gaste transporte innecesariamente, garantizar la disponibilidad médica cuando el profesional no pueda atender	INFORMACION-OPORTUNIDAD
URGENCIA	Mayor oportunidad en el servicio de urgencias, mejor claridad en los diagnósticos, mejorar las vías de acceso a urgencias	OPORTUNIDAD- ACCESIBILIDAD- INFORMACION, SEGURIDAD- CONFORT
LABORATORIO	Mayor frecuencia de atenciones, flexibilidad en los horarios de entrega de resultados, implementar entrega de resultados por medios virtuales	ACCESIBILIDAD/OPORTUNIDAD
ODONTOLOGÍA	Respuesta oportuna a las solicitudes de citas,	OPORTUNIDAD, ACCESIBILIDAD

1.7 ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD ENERO 2022

Tabla 12. Accesibilidad y oportunidad en Consulta externa/Odontología Enero 2022

SERVICIO	TIEMPO EN HORAS									TOTAL
	MENOS DE 24 HORAS			ENTRE 24 Y 48 HORAS			MÁS DE 72 HORAS			
	BUENA	REGULAR	MALA	BUENO	REGULAR	MALA	BUENO	REGULAR	MALA	
CONSULTA EXTERNA/ODONTOLOGÍA	2	0	0	118	0	0	7	38	13	178

Tabla 13. Accesibilidad y oportunidad Farmacia Enero 2022

SERVICIO	TIEMPO EN MINUTOS											TOTAL	
	MENOS DE 10				ENTRE 10 Y 15				MÁS DE 15				
	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALA	EXCELENTE	BUENO	REGULAR		MALA
FARMACIA	0	23	0	0	0		17		0	0	2	10	52

Tabla 14. Accesibilidad y oportunidad en laboratorio Enero 2022

SERVICIO	TIEMPO EN HORAS											TOTAL	
	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
LABORATORIO	0	0	0	0	0	32	0	0	0	0	4	0	36

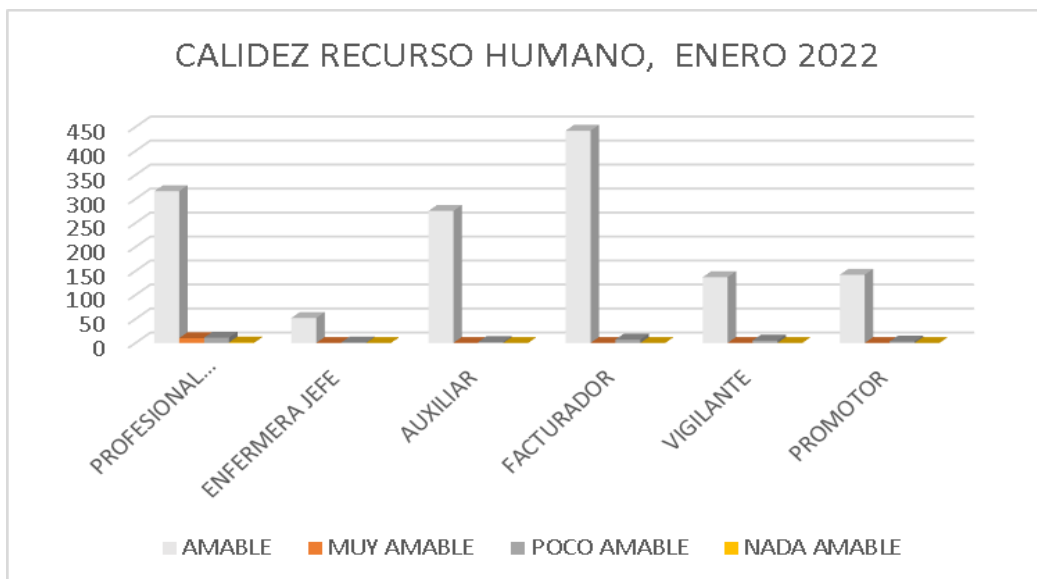
Tabla 15. Accesibilidad y oportunidad urgencias Enero 2022

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

1.8 CALIDEZ

Tabla 16. Calidez talento humano ESEB Enero 2022

RECURSO HUMANO	AMABLE	MUY AMABLE	POCO AMABLE	NADA AMABLE
PROFESIONAL TRATANTE	316	10	11	1
ENFERMERA JEFE	52	0	1	0
AUXILIAR	275	0	2	0
FACTURADOR	442	0	7	0
VIGILANTE	137	0	5	0
PROMOTOR	142	0	3	0



1.9 INFORMACION

Tabla 17. Información talento humano ESEB Enero 2022

INFORMACION				
RECURSO HUMANO	MUY OPORTUNA, CLARA Y SUFICIENTE	OPORTUNA Y CLARA	POCO OPORTUNA, CONFUSA Y ESCASA	NO ME DIERON INFORMACION
PROFESIONAL TRATANTE	8	312	16	0
ENFERMERA JEFE	0	53	3	0
AUXILIAR	0	256	17	0
FACTURADOR	0	413	40	0
PROMOTOR	0	138	4	0
VIGILANTE	0	138	6	0

TABLA 18. INFORMACIÓN PROGRAMAS DE P Y P ENERO 2022

INFORMACIÓN PROGRAMAS P Y P		FUNCIONARIO QUE INFORMA					
		AUX ENF	ENFERMERA	MEDICO	ODONTÓLOGO	PROMOTOR	AUXILIAR ODONTOLOGIA
SI	470 (97%)	104	46	122	27	151	20
NO	15 (3%)						

TABLA 19. INFORMACIÓN DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS, ENERO 2022

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	445	92%	40	8%	0	189	249	7

TABLA 20. DERECHOS DESTACADOS POR LOS USUARIOS, ENERO 2022

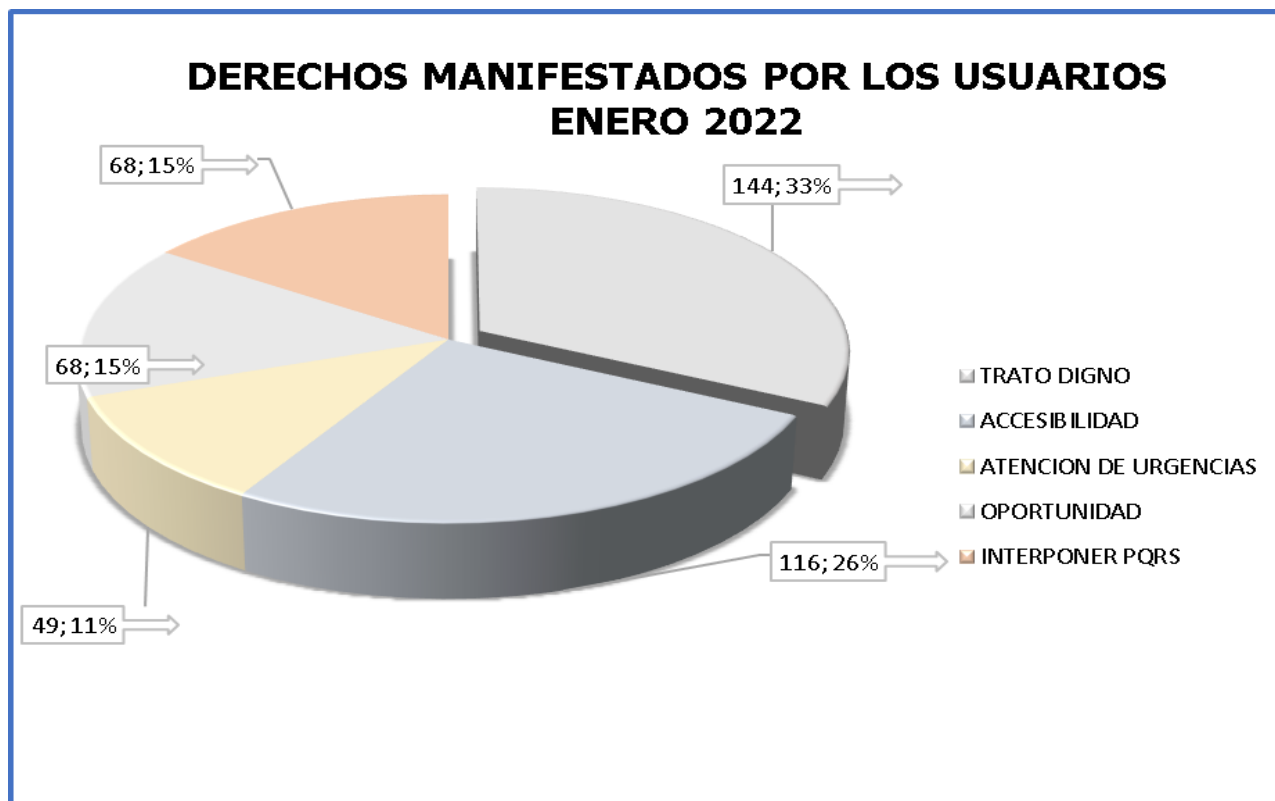
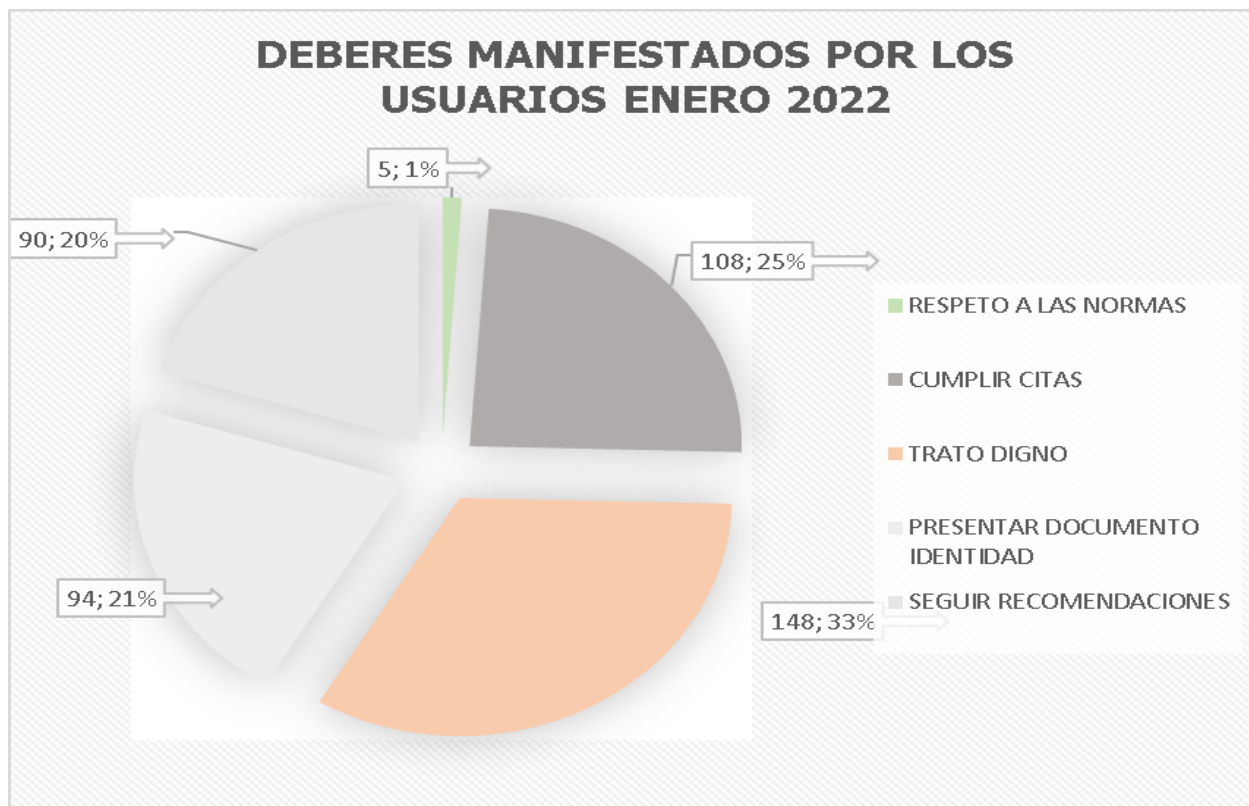


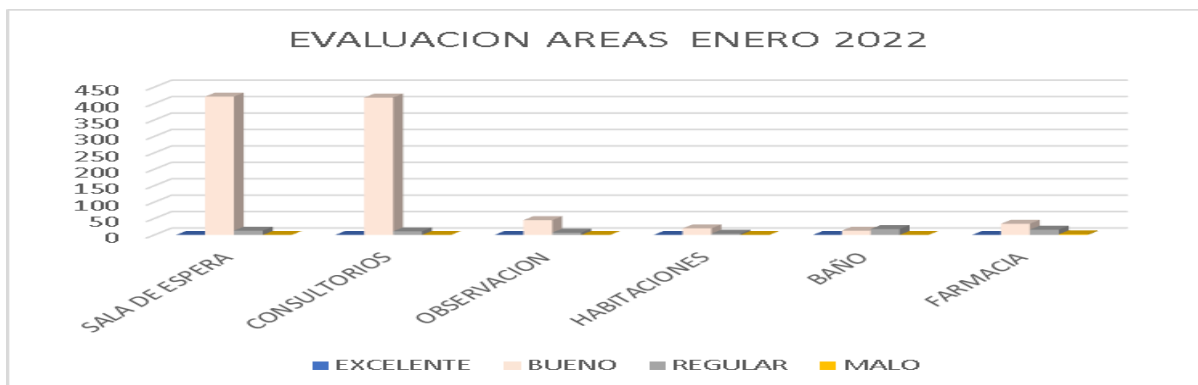
TABLA 21. DEBERES DESTACADOS POR LOS USUARIOS, ENERO 2022



1.11 INFRAESTRUCTURA

Tabla 22. Infraestructura mes de Enero 2022

AREAS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
SALA DE ESPERA	0	421	13	0
CONSULTORIOS	0	418	11	0
OBSERVACION	0	45	7	0
HABITACIONES	0	20	4	0
BAÑO	0	13	18	0
FARMACIA	0	34	16	2



CONCLUSIONES

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

TABLA 23. Análisis de Indicadores de Satisfacción ESEB Enero 2022

ASPECTO/INDICADOR	META INDICADOR ESEB	RESULTADO MES ENERO 2022	ANÁLISIS
PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL	90%	80%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB, VARIACIÓN EN DISMINUCIÓN DEL 10%
PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES O AMIGOS	90%	89%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB, VARIACIÓN EN DISMINUCIÓN DEL 1%
SATISFACCIÓN POR GÉNERO	90%	MASCULINO 77%. FEMENINO 82%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA	90%	MAYOR RESULTADO COOSALUD 90%, MENOR RESULTADO SANITA 73%	SÓLO CUMPLE CON LA META COOSALUD
SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD	90%	MAYOR RESULTADO FORTUNA 97% MENOR RESULTADO CAMPIN 70%, DANUBIO 74%	CUMPLE CON LA META FORTUNA Y LLANITO
SATISFACCIÓN POR SERVICIOS	90%	MAYOR RESULTADO P Y P 95%, MENOR RESULTADO CONSULTA MÉDICA 63%;	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, FARMACIA	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) FARMACIA (DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS POR PENDIENTES Y DEMORA EN EL TIEMPO EN LA LLEGADA A FARMACIA Y LA ENTREGA EFECTIVA DEL MEDICAMENTO)

CALIDEZ	NA	SE IDENTIFICAN FALTA DE CALIDEZ EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS	SERVIDORES PÚBLICOS CON MENOR CALIDEZ: PROFESIONAL MEDICO y FACTURADOR
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 97%	PROFESIONALES QUE MAYOR INFORMAN: PROMOTOR Y MEDICO
	90%	DEBERES Y DERECHOS 92%	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 Enero 2022

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 (Referida a la no entrega oportuna de medicamentos, especialmente crónicos y el tiempo de espera entre la llegada a farmacia y la entrega efectiva del medicamento)	Se remite a servicios ambulatorios	Mejoramiento en el tiempo de espera en farmacia, disponer de los medicamentos	Subdirección científica, jefe servicios ambulatorios
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