

**PLAN DE MEJORAMIENTO EN EL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION
AL USUARIO INSTITUCIONAL DE UNA INSTITUCION PRESTADORA DE
SERVICIOS DE SALUD CÓRDOBA, 2021**

JESÚS FUENTES VARGAS



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"



**UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD
MONTERÍA - CÓRDOBA
2021-2**

**PLAN DE MEJORAMIENTO EN EL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION
AL USUARIO INSTITUCIONAL DE UNA INSTITUCION PRESTADORA DE
SERVICIOS DE SALUD CÓRDOBA, 2021**

JESÚS FUENTES VARGAS

**Trabajo de grado Práctica Empresarial presentado para optar el título de
Administrador en Salud**

**Director(a): Enalbis Esther Espitia Cabrales, Mag. Administración de
Organizaciones**



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"



**UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD
MONTERÍA, CÓRDOBA
2021-2**

Firma del presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Montería, 15 de febrero de 2022

DEDICATORIA

Quisiera hacer una dedicatoria a todas esas personas que física y moralmente siempre me acompañaron en el desarrollo de mi carrera. En primera instancia quiero hacer esta dedicatoria a nuestro DIOS todo poderoso que siempre ha estado a mi lado dándome todas las fuerzas necesarias para seguir adelante en todo lo que he emprendido.

A mi padre JOSÉ FUENTES DORIA quien ha sido mi gran ejemplo de vida, que a pesar de las circunstancias se ha encargado de brindarme la mejor educación, e inculcarme los mejores valores que me han servido para llegar hasta aquí.

A mi madre LEVIS VARGAS ALMARIO quien ha sido mi apoyo al comenzar esta etapa de mi vida, es la que siempre me ha motivado a seguir adelante. Ha sido siempre mi ejemplo a seguir.

AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi gratitud principalmente a Dios por ser mi guía, por ser el inspirador y darme fuerzas para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

Gracias a mis padres: José fuentes y Levis Vargas, por ser los principales promotores de este sueño, por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, valores y principios que me han inculcado.

De igual manera mis agradecimientos a la Universidad de Córdoba, a toda la Facultad de Ciencias de la Salud, a mis profesores quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias a cada uno de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

Finalmente, gracias a la Clínica de Traumas y Fracturas Especialistas Asociados S.A., y a su personal por su calidad humana, por la oportunidad de realizar prácticas profesionales en esta empresa. Trabajar en el área de SIAU ha sido una experiencia enriquecedora para mí. Durante el tiempo que realicé la función de auxiliar pude conocer detalles importantes concernientes a mi carrera, los cuales me ayudaran a ser un mejor profesional. Gracias a esta oportunidad lograre completar una de las etapas más importantes de mi formación académica.

1. CONTENIDO	
2. INTRODUCCIÓN.....	10
3. OBJETIVOS	11
1.1 OBJETIVO GENERAL	11
1.2 2. OBGETIVOS ESPECIFICOS	11
4. CAPITULO I DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD.....	12
Fig. 1: Ubicación IPS Clínica de Traumas y Especialistas Asociados	12
1.3 MISIÓN.....	13
1.4 VISIÓN.....	13
5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL (ORGANIGRAMA FUNCIONAL)	14
Fig 2. Organigrama IPS Clínica de Traumas y Especialistas Asociados	14
1.5 ACTIVIDADES DE LA ENTIDAD.....	15
1.5.1 Esta Institución Está Definida Por Varios Principios Como Son:..	15
Solidaridad:.....	15
Excelencia:.....	15
Integralidad:.....	15
Oportunidad:.....	15
6. ASPECTOS ÉTICOS Y LEGALES	16
1.6 NORMATIVIDAD APLICABLE.	16
7. MARCO REFERENCIAL.....	17
8. SATISFACCIÓN DEL USUARIO	18
1.7 CONCEPTOS BÁSICOS EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	19
1.7.1 CALIDAD EN SALUD.....	19
1.7.2 INDICADORES DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN EN SALUD	20
9. CAPÍTULO II	21

1.8 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE SIAU EN LA QUE SE REALIZÓ LA PRÁCTICA EMPRESARIAL.	21
1.9 FUNCIONES DEL ÁREA O DEPENDENCIA.....	22
10. CAPITULO III.....	24
7.1. ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE LA PRÁCTICA EMPRESARIAL 24	
11. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	26
1.10 PLAN DE TRABAJO	27
Fig 3. Plan De Trabajo	27
1.11 Diseño la propuesta de mejora	28
Fig 4. Diseño De La Propuesta De Mejora.....	28
12. RESULTADOS O LOGROS	29
13. CONCLUSIONES	30
14. RECOMENDACIONES.....	31
15. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	32
16. ANEXOS	33
A. CONSENTIMIENTO INFORMADO	33
B. CARACTERIZACION DE LA UNIDAD FUNCIONAL	34

INDICE DE FIGURAS

Fig. 1: Ubicación IPS Clínica de Traumas y Especialistas Asociados	12
Fig 2. Organigrama IPS Clínica de Traumas y Especialistas Asociados	14
Fig 3. Plan De Trabajo	27
Fig 4. Diseño De La Propuesta De Mejora.....	28

LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo A. CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	26
Anexo B. CARACTERIZACION DE LA UNIDAD FUNCIONAL.....	27

2. INTRODUCCIÓN

Es muy importante para cada estudiante poner en práctica todo lo aprendido durante el desarrollo de su carrera y es por ello que, dentro de las alternativas para poder aspirar al título de Administrador en Salud, se tiene la opción de realizar la Prácticas Empresarial, donde el estudiante tiene la oportunidad de aplicar todos los conocimientos obtenidos en el proceso de formación académica.

Los procesos organizacionales son parte fundamental del desempeño de una empresa y es por eso que día a día se deben realizar las mejoras necesarias para que, en conjunto, respondan rápidamente a las necesidades de sus clientes.

La entidad objeto de estudio, trabaja bajo un sistema de Gestión de Calidad (SGC) enfocado al mejoramiento continuo de los procesos, en forma articulada lo hace la Oficina de Sistema de Información al Usuario (SIAU), en la que se evidencia la falta de sistematización en el proceso de recolección de sugerencias, quejas y felicitaciones. Por ello, este plan tiene como fin mejorar la aplicabilidad de las encuestas de satisfacción al usuario, incluyendo un espacio para que el usuario pueda expresar sus quejas e inquietudes por medio de la página web, vía WhatsApp, Email y que cada respuesta de los usuarios sea remitida al correo del SIAU, donde se pueda gestionar la oportunidad de la atención en los diferentes servicios, difundiendo los derechos y deberes a los usuarios, familia y colaboradores, entregando información clara y completa, gestionando las PQRSF de forma oportuna y promoviendo la satisfacción y fidelización de los usuarios, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de los Servicios de salud que presta la clínica de traumas y fracturas.

3. OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL

Plantear el uso de un modelo tecnológico para la medición de la satisfacción del cliente, que permita llevar a cabo un análisis confiable de la información por ellos suministrada, de tal forma que puedan identificarse de forma rápida y clara los aspectos críticos del servicio ofrecido.

1.22. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Identificar las metodologías utilizadas por las organizaciones para evaluar la satisfacción de sus clientes, de modo que sirvan de base para la formulación de la propuesta de mejora.
- ✓ Establecer los principales aspectos que deben tenerse en cuenta en la propuesta de un modelo de medición de satisfacción de los clientes que permita la identificación de aspectos críticos del servicio.
- ✓ Determinar las pautas más relevantes que deben tenerse en cuenta para realizar la medición de la satisfacción del cliente en las organizaciones, que deban incorporarse en el modelo propuesto.

4. CAPITULO I DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD

2.1 NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN

El escenario de estudio es la Clínica de Traumas y Fracturas en Cl. 27 ## 13-38, localizada en el municipio de Montería en el departamento de Córdoba, cuya ubicación se observa en la figura 1.



Fig. 1: Ubicación IPS Clínica de Traumas y Especialistas Asociados

La sociedad se constituyó el 27 de agosto del 2001 mediante escritura pública No. 802 de la Notaria Tercera de Montería bajo el nombre de IPS Clínica de Fracturas Dr. Ulises Herrera Sánchez Ltda. En honor al Dr. Ulises Herrera Sánchez, medico ortopedista y principal gestor del proyecto, quien fallece en un accidente de tránsito el día 18 de Julio de 2001, se le asigna a esta institución el nombre Clínica de Traumas y Fracturas – Ulises Herrera Sánchez.

Se realizó un cambio en el año 2003 se transformó en Sociedad Anónima el día 10 de julio con la escritura No. 885 de la misma Notaria con el nombre de Especialistas Asociados S.A. registrando su establecimiento de comercio como Clínica De Traumas Y Fracturas Ulises Herrera Sánchez, dando inicio sus actividades el día 4 de agosto de 2004. Y finalmente Cuatro años después de iniciar sus actividades, se abren la Unidad de Consulta Externa Especializada el 11 de diciembre de 2008, en la calle 26, y el servicio de Rehabilitación el 15 de diciembre de 2008 con el fin de darle continuidad a la atención del paciente.

1.3 MISIÓN

Existimos para satisfacer las necesidades de salud en el departamento de Córdoba y sus zonas de influencia, prestando servicios médicos con énfasis en la atención integral del trauma, a partir del conocimiento y tecnología eficiente, segura, de alta calidad y respetuosa de la dignidad humana, provista por un talento humano y procesos en mejoramiento continuo, que aseguran una operación rentable para los accionistas y de esta manera, poder generar bienestar social a nuestra comunidad.

1.4 VISIÓN

En el año 2022 la clínica traumas y fracturas será el principal centro de referencia a nivel regional para el manejo integral del paciente con trauma, reconocida por su tecnología, responsabilidad social y ambiental, asegurando el mejoramiento continuo en el cumplimiento de estándares de acreditación.

5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL (ORGANIGRAMA FUNCIONAL)

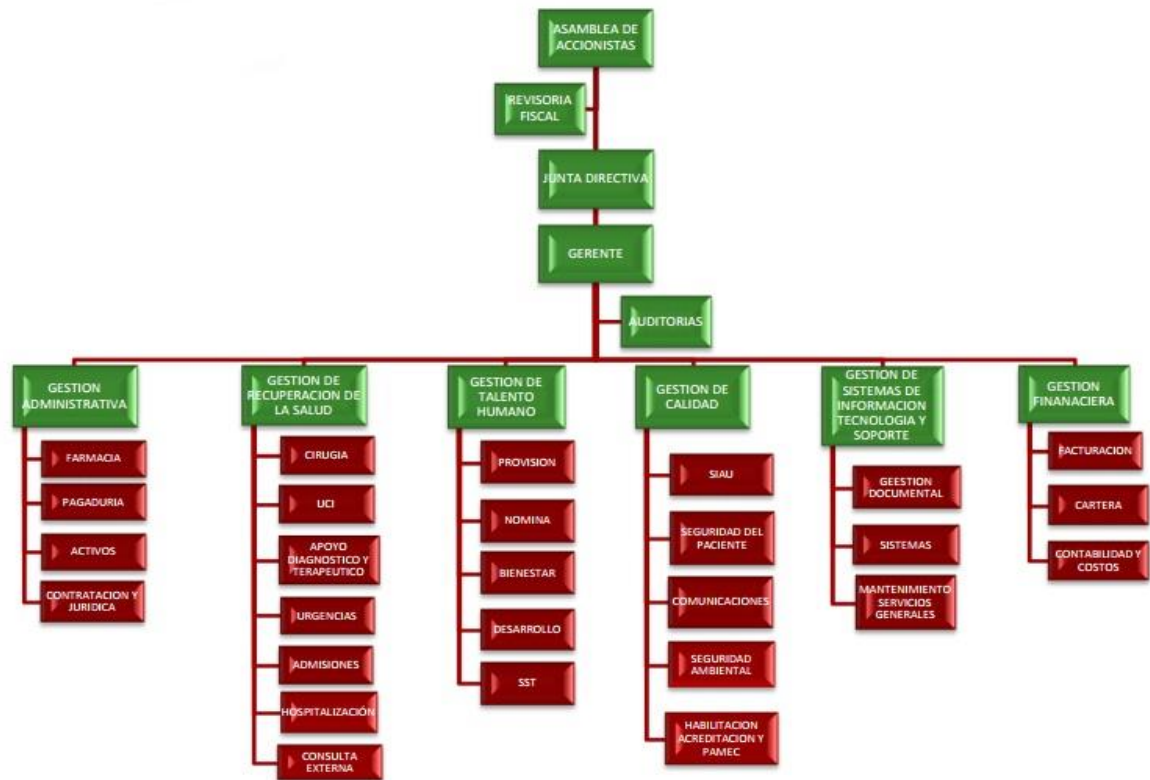


Fig 2. Organigrama IPS Clínica de Traumas y Especialistas Asociados

1.5 ACTIVIDADES DE LA ENTIDAD

La IPS Clínica de Traumas y Especialistas Asociados, ofrece diferentes tipos de servicios como son el de ortopedia, traumatología y artroscopia, de igual forma ofrece especializaciones relacionadas con traumas. Esta IPS en su estructura organizacional, diseña protocolos claros y bien estructurados de forma tal que cada uno de sus empleados logren entender y comprender las metas que esta quiere lograr, pero sobre todo mostrar las herramientas que tiene a su alcance para lograr el cumplimiento adecuado de sus distintos objetivos a realizar.

1.5.1 Esta Institución Está Definida Por Varios Principios Como Son:

Solidaridad: comprensión de las necesidades de nuestros usuarios reconociendo el bien común en aras de la responsabilidad social.

Excelencia: altos niveles de profesionalismo en la prestación del servicio con cumplimiento de estándares establecidos de calidad y acciones de mejora continua que permitan el alcance de los objetivos propuestos.

Integralidad: articulación de recursos disponibles y atención interdisciplinaria para el abordaje de las condiciones de salud de nuestros usuarios.

Oportunidad: prestación de servicios sin retrasos que permiten mejorar el desempeño clínico y propiciar valores diferenciadores para los clientes y partes interesadas.

6. ASPECTOS ÉTICOS Y LEGALES

El estudio se realizará con fines académicos, y es clasificado sin riesgo de acuerdo con las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud mediante la norma 8430 de 1993 que considera que en toda investigación en la que el ser humano sea sujeto de estudio, deberá prevalecer el criterio del respeto a su dignidad y la protección de sus derechos y su bienestar, además se aplicaran los principios de confidencialidad y anonimidad de la información.

1.6 NORMATIVIDAD APLICABLE.

Circular externa 009 de 1996 de la súper salud: atención al usuario, tramite de quejas y peticiones.

Circular externa 000008 de 2019 de la súper salud: por la cual se hacen adiciones, eliminaciones y modificaciones a la circular 047 de 2007.

Constitución política de Colombia. Artículo 95: deberes y obligaciones de los ciudadanos.

Código contencioso administrativo. Artículo 7: deberes de las autoridades en la atención al público.

7. MARCO REFERENCIAL

La historia de recopilar comentarios de los clientes y mejorar la experiencia del cliente 1750: ¡El primer registro de comentarios de los clientes data de hace más de dos siglos! Un comerciante recibió una tableta de arcilla que mostraba la insatisfacción de sus clientes con el servicio y la calidad de los productos.

Años 80 y 90

La satisfacción del cliente ha ocupado un lugar destacado en todas las principales estrategias de marketing desde la década de los 80, sin embargo, en ese momento no existía Internet. Todos los comentarios de los clientes en este momento se recopilaron con lápiz y papel, cara a cara y por teléfono.

Durante los años 90, la introducción de Internet trajo una ola de posibilidades para los especialistas en marketing y en esta era provocó la creación de la CRM (Administración de las relaciones con los clientes). A medida que crecía el uso de Internet y aumentaba la popularidad del correo electrónico, también lo hacía el marketing electrónico.

Las encuestas por correo electrónico se convirtieron en el siguiente paso para que los especialistas en marketing obtengan información de sus clientes de una manera más directa y rentable.

Años 2000

La investigación en línea y móvil comenzó a despegar desde el inicio del Milenio. Sin embargo, la mayoría de los mercados continúan recopilando comentarios de los clientes utilizando métodos tradicionales que durante los años noventa todavía eran muy efectivos.

2021

La forma en que los consumidores se comportan ahora está enormemente influenciada por las opiniones y la satisfacción de los clientes, lo que significa que una opinión negativa podría generar grandes pérdidas para las empresas y, como resultado, podemos ver un cambio claro en el lugar donde las empresas pondrán sus esfuerzos y recursos. (La historia de las encuestas a clientes, 2021)

8. SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La satisfacción puede definirse como "la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario", esta significa la experiencia subjetiva del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que se tiene con respecto a algo, el seguimiento de la satisfacción en 18 los usuarios, familiares y proveedores es una tarea permanente y dinámica que aporta datos de cómo estamos y que falta para llegar a complementar las expectativas de unos y de otros, así poder ofrecer servicios de mayor calidad y crear instituciones de excelencia (Massip Pérez et al., n.d.).

La satisfacción de los pacientes es uno de los resultados humanísticos, considerada por Donabedian como la aprobación final de la calidad de la atención y refleja la habilidad del proveedor para cumplimentar las necesidades de los pacientes, usuarios. En este sentido, se considera que "los pacientes satisfechos continuarán usando los servicios de salud, mantendrán vínculos específicos con los proveedores, cumplirán con los regímenes de cuidado y cooperarán con el aporte de información indispensable para los agentes de salud" (Massip Pérez et al., n.d.).

El conocimiento de las expectativas de los usuarios constituye el paso más relevante en la prestación de un servicio de calidad. Para suministrar servicios en los cuales el usuario perciba como excelente, es necesario que la organización conozca lo que ellos esperan. "Esa falta de conocimiento puede significar que se invierta tiempo, dinero y otros recursos en acciones que no tienen importancia para los usuarios". (Llorens Montes & Fuentes Fuentes, 2005) Este conocimiento puede hacerse más evidente a través de la implantación de indicadores. Distintos componentes de la calidad, pueden ser objeto de control mediante indicadores de proceso: estancia media, tiempo de respuesta, demoras, entre otros (Fernandez, Arce, & Tejedor, 2007)

1.7 CONCEPTOS BÁSICOS EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Para evaluar la satisfacción del usuario se deben tener en cuenta los siguientes conceptos:

- Los pacientes: son quienes reciben el servicio prestado por la institución.
- Elección del método de medición: se habla de tres métodos que son: Auto Evaluación, Medidas de Rendimiento, y Medidas de Percepción, la atención será centrada en las medidas de percepción, como parte fundamental del objeto de estudio (Llorens Montes & Fuentes Fuentes, 2005).
- Definición del modelo de cuestionario: El instrumento de evaluación o cuestionario es la pieza clave en cualquier sistema de medición de la satisfacción de los usuarios-pacientes. Debe cumplir con unas características necesarias, entre las cuales podemos mencionar: a) fácil de comprender; b) las preguntas deben ser precisas, c) que sea rápido de responder; d) que aporte resultados medibles para quien lo va analizar; e) que sea práctico, y permita determinar los intereses de los usuarios-pacientes (Llorens Montes & Fuentes Fuentes, 2005).

1.7.1 CALIDAD EN SALUD

es el resultado de la interacción de múltiples factores los cuales se pueden asociar en dos componentes básicos: componente científico-técnico y componente referido a la calidad percibida, basado en las relaciones interpersonales y al entorno en que se desarrolla la prestación el servicio de salud (accesibilidad, condiciones medio-ambientales, adecuación de instalaciones físicas y equipos, entre otras), los cuales son tangibles y por tanto pueden ser medidos (Llorens Montes & Fuentes Fuentes, 2005).

1.7.2 INDICADORES DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN EN SALUD

Un indicador es un instrumento que se usa para medir aspectos concretos de la calidad asistencial. En la atención hospitalaria, los indicadores de calidad y eficiencia sirven de base para medir el desempeño de los servicios que brinda o debe brindar el hospital y facilitar las comparaciones en el espacio y en el tiempo. Por tal motivo, la posibilidad del desarrollo de indicadores específicos a nivel local, la necesidad de indicadores de valor general ha sido y es una necesidad cada día más comprendida (Jimenez Paneque, 2004).

Un buen indicador por lo menos deberá cumplir con cuatro características:

- Validez: debe reflejar el aspecto de la calidad para el que se creó o estableció y no otro.
- Confiabilidad: debe brindar el mismo resultado en iguales circunstancias.
- Comprensibilidad: debe comprenderse fácilmente qué aspecto de la calidad pretende reflejar.
- Sencillez: debe ser sencillo de administrar, de aplicar y de explicar (Jimenez Paneque, 2004). Existen para cada una de estas áreas también ciertos indicadores para evaluar el desempeño en la atención un indicador definido según la OMS como una variable con características de calidad, cantidad y tiempo, utilizada para medir, directa o indirectamente, los cambios en una situación y apreciar el progreso alcanzado en abordarla. Provee también una base para desarrollar planes adecuados para su mejoría (Jimenez Paneque, 2004).

Este sistema sirve para que tanto las EPS como las IPS tomen decisiones sobre procesos para la mejora y construcción de medios de protección y promoción de los derechos y deberes de las personas, mejoramiento en la prestación del servicio y desarrollo institucional, atender las peticiones de los usuarios para optimizar el proceso de toma de decisiones para corregir la prestación del servicio tiene, una relación directa con la calidad del servicio de salud, que ofrece la IPS, por lo cual es relevante entender cómo se concibe en Colombia procesos de servicios de salud, atención en salud y calidad.

Acorde al (Decreto 1011 de 2006) “Por el cual se establece el sistema obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

9. CAPÍTULO II

1.8 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE SIAU EN LA QUE SE REALIZÓ LA PRÁCTICA EMPRESARIAL.

El Sistema De Información Y Atención Al Usuario (SIAU), está definido como un conjunto de procesos que se desarrollan con el objetivo de contribuir los medios más adecuados para la protección de los usuarios, lograr los aciertos en la toma de decisiones y garantizar el mejoramiento de la calidad, la satisfacción de las necesidades individuales, familiares, sociales y comunitarias de los usuarios agregando valor a la atención clínica suministrada.

RESPONSABLES DEL PROCESO:

- Jefe de SIAU
- Auxiliar administrativo
- Representante de la alianza de usuarios

PRODUCTO/ SERVICIO:

- Peticiones
- Quejas
- Reclamos
- sugerencia
- denuncia recibidas y tramitadas.

RECURSOS:

- Tecnológicos: Equipos de cómputo, línea telefónica.
- Logísticos: Papelería, formatos impresos, servicios de apoyo diagnóstico.
- Humanos: Jefe de SIAU, auxiliares administrativos.

ELEMENTOS DE ENTRADA DEL PROCESO:

- Peticiones
- quejas
- reclamos
- sugerencias
- denuncias recibidas

En conclusión, el objetivo del área de SIAU es gestionar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, que interponen los usuarios externos con el fin de dar respuesta oportuna a sus solicitudes, esto con el fin de mejorar los procesos institucionales para brindar un mejor servicio.

Este proceso se garantiza en la institución con una oficina destinada a la atención del usuario, donde se suministra la información necesaria para satisfacer las necesidades de los usuarios acerca de la calidad, condiciones administrativas, legales, técnico científicas, horarios y deberes y derechos en seguridad social en salud.

1.9 FUNCIONES DEL ÁREA O DEPENDENCIA

La oficina de atención al usuario de la Clínica De Traumas Y Fracturas cuenta con una funcionaria dispuesta a orientar en todas las inquietudes que se puedan presentar por llamadas, correo, buzones de sugerencia, brindando proceso personalizado de atención al usuario y material impreso como volantes educativos, en esta área se realizan actividades como lo son:

- ✓ Atender en forma personalizada a los usuarios garantizando la oportuna canalización y resolución de sus consultas.
- ✓ Apoyar la implementación de las políticas y estrategias trazadas por la institución para el mejoramiento organizacional y el desarrollo progresivo y complementario de los servicios de salud existentes.
- ✓ Brindar atención personalizada y oportuna a los usuarios que requieren información sobre los servicios, horarios y/o procesos de la ESE;
- ✓ Educar al usuario sobre el uso correcto de los servicios que brinda la institución.
- ✓ Promulgar los derechos y deberes de los usuarios;
- ✓ Fortalecer la relación Institución – Usuarios;
- ✓ Implementar los programas de educación dirigida a los usuarios y a la asociación de usuarios;
- ✓ Idear herramientas para reconocer fallas en la prestación del servicio;
- ✓ Diseñar estrategias orientadas a mejorar la calidad en la prestación del servicio;
- ✓ Participar en la recepción, clasificación, análisis y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias impuestas por los usuarios;
- ✓ Evaluar regularmente el grado de satisfacción de los usuarios por medio de la encuesta

- ✓ Tabular la información con base a las encuestas de satisfacción y PQRSF.
- ✓ Cumplir los indicadores mensuales y presentar el informe al comité de calidad.
- ✓ Remitir a las secretarías de salud Departamental informe trimestral de las PQRSF y Encuestas de Satisfacción de los usuarios.
- ✓ Asesorar a los usuarios que presenten inconvenientes de tipo administrativo y asistencial para acceder a los servicios.
- ✓ Informar a los pacientes aspectos concernientes a su atención, copagos, y documentos requeridos para la atención.
- ✓ Direccionar al SIAU los usuarios que presenten la no conformidad por la atención;
- ✓ Informar a los usuarios el portafolio de servicios de la red y los horarios de atención;
- ✓ Intermediar o ubicar el paciente que requiere la ayuda.
- ✓ Realizar ronda a los diferentes servicios asistenciales, con el objetivo de detectar las necesidades y no conformidades de los usuarios.

10. CAPITULO III

7.1. ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE LA PRÁCTICA EMPRESARIAL

Durante las prácticas empresariales se realizaron las siguientes actividades:

- ✓ Imprimir acta de cada apertura de los buzones. Después de impresa esta debía ser firmada por el jefe de SIAU y por un funcionario del área de control interno, cabe señalar que la apertura se realiza semanalmente.
- ✓ Recepción y manejo de Peticiones, Quejas, Reclamos Y Sugerencias (PQRS). Luego de realizada la apertura de buzón por parte de la jefe de SIAU y un funcionario del área de Control Interno, dentro de mis funciones estaba la de enumerar las encuestas, luego identificar las quejas y sugerencias encontradas en la apertura de buzón, las cuales se codifican y se envían al jefe del área donde pertenece la queja o sugerencia, donde se realizan respectivas valoraciones.
- ✓ Socialización a los usuarios de las áreas de hospitalización en tercero y cuarto piso de la Clínica, con el fin de hacerles conocer donde estaban ubicados los buzones, la importancia de hacer uso de los mismos y la manera en la cual lo podían realizar, en este sentido explicándoles que presentar una PQRS está pensada como un mecanismo de participación, donde las personas pueden hacer efectivo su derecho a ser escuchados en cuanto a cualquier inquietud o necesidad que se puedan presentar en cualquier servicio de la Clínica.
- ✓ llevar un registro de cada PQRS, su tiempo de respuesta, ente al encargado, respuesta y acciones de mejora realizada.
- ✓ Orientación y gestión de procesos de accesos y atención en salud de los usuarios. En este espacio, como practicante apoye las funciones de re direccionamiento de correos de citas para el área correspondiente, haciendo uso de las herramientas o criterios disponibles para propiciar las condiciones necesarias para el acceso a los servicios de salud.
- ✓ Tabulación de encuestas de satisfacción. Esta consistía en ingresar toda la información encontrada en las escuetas a las herramientas ofimáticas, las cuales arrojaban un porcentaje de satisfacción correspondiente a la información ingresada.

- ✓ Realizar acta de socialización. Este es un formato del área también llamado (FOR SIA 23) en el cual se ingresa la fecha de apertura de buzón, las felicitaciones, las quejas y sugerencias encontradas por cada área y sus responsables.
- ✓ Envío de recordatorio de citas. De este realizaba el envío diariamente, con el fin de mantener informado a todos los usuarios que tenían citas asignadas para el día posterior al envío.
- ✓ Realizar informe mensual. También conocido como (FOR SIA 30) este formato se alimentaba de toda la información correspondiente a un mes, donde se ingresan el total de felicitaciones, total de quejas, total de sugerencias etc., Por áreas y sus responsables.
- ✓ Donaciones. La oficina de atención al usuario tiene como valor agregado la donación de juguetes, útiles de aseo personal, ropa, pañales etc, dentro de mis funciones estaba la de hacer las donaciones a los niños y adultos que necesitaban de ellas.
- ✓ Elaboración de una propuesta de mejora dirigida a las actividades propias del área correspondiente.
- ✓ Socialización de la propuesta de mejora.
- ✓ Apoyar a la alta Gerencia de la clínica para que refuerce el concepto de calidad con servicios que satisfagan necesidades y superen las expectativas del cliente/usuario, realimentando los planes de mejoramiento continuo; con base en el informe evaluativo de los resultados de la encuesta.
- ✓ Definir la metodología de aplicación de las encuestas.
- ✓ Antes de aplicar la mejora elaborada debe realizarse una prueba Piloto: se selecciona al azar un grupo de usuarios para la prueba del instrumento y si la mayoría demuestran comprender la aplicación del instrumento, entonces este se utiliza como válido.
- ✓ Elaboración del informe.
- ✓ Presentación del informe

11. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Las encuestas de satisfacción están íntimamente ligadas a estrategias para mantener y mejorar la calidad de los productos y servicios. Son el punto de partida para tomar decisiones basados en la información cualitativa y cuantitativa que se obtenga de los cuestionarios aplicados a los clientes.

En la actualidad la clínica de Traumas y Fracturas realiza las encuestas de satisfacción de forma manual, esto puede causar demora en la obtención de los resultados extraídos de las encuestas realizadas, Además, por llevar el control de los registros de forma manual se corre el riesgo de que el margen de error aumente. Los recursos que se consumen para realizar los estudios son tinta, papelería, insumos de oficina, etc.

Con base en lo anterior, se presenta una propuesta de un modelo integral que permita realizar las encuestas de satisfacción por medios tecnológicos, que al igual que las realizadas a mano mida la satisfacción del cliente y posibilite un análisis de la información suministrada, de tal forma que puedan identificarse aquellos aspectos del servicio ofrecido que deben abordarse para mejorar la satisfacción, con la diferencia de que al ser por medios tecnológico se obtengan resultados más rápidos, permitiendo que el área de SIAU se ahorre el tiempo que se emplea para ingresar los resultados obtenidos a las herramientas ofimáticas, de igual forma se ahorran los costos de impresión de los formatos de encuestas.

Se trata de sugerir el uso de una herramienta que permita a todas las áreas involucradas, la fácil asociación de los resultados encontrados en las encuestas, considerando el perfil de los clientes, los aspectos que afectan significativamente la satisfacción y aquellos que causan insatisfacción, en un periodo determinado.

Es por ello que se plantea realizar las encuestas por medios tecnológicos, permitiendo la automatización de los procesos que hasta la fecha son realizados de forma manual, implementando un sistema que se adapte a cualquier necesidad de estudio que se realice en las diferentes áreas de la clínica.

1.10 PLAN DE TRABAJO

ACTIVIDADES	TIEMPO (SEMANAS)							
	Enero				Febrero			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificar las metodologías utilizadas por las organizaciones para evaluar la satisfacción de sus clientes, de modo que sirvan de base para la formulación de la propuesta de mejora.								
Diseño de la propuesta de mejora								
Correcciones a la propuesta de mejora								
Socialización de la propuesta de mejora								

Fig 3. Plan De Trabajo

1.11 Diseño la propuesta de mejora

N°	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	META QUE SE PRETENDE ALCANZAR	INDICADOR	ACTIVIDAD	Evidencia de Cumplimiento de la Actividad	FECHA EJECUCIÓN		RESPONSABLE (Cargo)
						INICIO	FIN	
1	Se pudo identificar que la institución utiliza un sistema de recepción de PQRSF donde las encuestas están representadas en papel, las cuales son llevadas a las distintas áreas de la clínica, donde el personal asistencial es el encargado de suministrarlas a los usuarios para que con su colaboración sean diligenciadas. el procedimiento tradicional para la recolección y tabulación de los datos, retardando los resultados incrementando o disminuyendo el tiempo de la muestra.	la recepción de encuestas de satisfacción realizada de forma sistematizada (por medios tecnológicos)	Para el uso de un programa sistematizado de encuestas de satisfacción se hace necesario contar con 2 actores los cuales cumplen tareas específicas: 1. Rol administrador. Este rol lo ejerce la persona que interactuará directamente con el programa de sistematización de encuestas, será el encargado del seguimiento de elaboración de encuestas. 2. Rol usuarios. Estos se encargarán de llenar las encuestas, dicha información se grabará en el modelo de base de datos, los resultados obtenidos de estas encuestas se podrán visualizar por medio del programa, realizando consultas a la base de datos esto permitirá ver los resultados en momento que sea necesario.	Actualizar procedimiento de gestión de procedimientos, quejas y reclamos Coordinar la logística donde se asignará el personal encargado de efectuar dichas encuestas por medio del programa tecnológico, al cual se lo capacitará brevemente y se le entregará el material necesario Capacitar a los funcionarios Prueba piloto Implementación	Actas, listado de asistencia, fotografías.	25/03/2022	31/03/2022	Jefe SIAU Oficina de Sistemas

Fig 4. Diseño De La Propuesta De Mejora

12.RESULTADOS O LOGROS

Las prácticas empresariales realizadas en la Clínica de Traumas y Fracturas lograron enriquecer el proceso formativo adquirido en la formación académica, aportando conocimientos, destrezas y habilidades. Este proceso de plasmar conocimientos y demostrar mis habilidades para el desempeño en el campo laboral, permite que se complementen como parte funcional y primordial.

La práctica empresarial como opción de grado es un elemento transformador tanto personal y profesional facilitando la participación en las empresas y en nuestra vida diaria, se destaca el objetivo propuesto para el desarrollo de las practicas donde se marca la importancia y el papel primordial de un nuevo aprendizaje como formación que integra la enseñanza requerida por parte de la universidad, con esto lo que se busca es el cumplimiento de la misión, esto nos lleva a generar e impartir valores éticos y morales que permitan una formación integral y que nos ayude como profesional a ser competitivos y a dejar mejor posicionada nuestra universidad.

Durante el proceso de realización de la práctica Empresarial, el tiempo fue muy agradable, conté con un excelente grupo de trabajo y personas que tuvieron la disposición de compartir e intercambiar conocimientos, para así lograr un excelente cumplimiento laborar en las actividades que me fueron asignadas. Lo más importante que pude descubrir, de la práctica de Administración es que se encuentra en cada una de las facetas de las actividades humanas, para alcanzar el éxito en la actualidad.

13. CONCLUSIONES

Escoger las prácticas empresariales como modalidad de grado es sin duda la mejor opción, puesto que permite al estudiante desarrollarse tanto personal como profesionalmente, ya que logra sacar a la luz los atributos y aspectos por mejorar a la hora de tener mayor responsabilidad y estar bajo la supervisión de un jefe, brinda la seguridad y la oportunidad de obtener los conocimientos necesarios para enfrentarse en el campo laboral.

Gracias al desarrollo de la práctica se logró conocer todo el tema relacionado con la atención en salud y en especial en el área de SIAU, toda la responsabilidad que el área conlleva para el correcto funcionamiento de las actividades ligadas al ella. Se identifica la necesidad de modificar la aplicación de encuestas, mediante el uso de los medios tecnológicos los cuales brindan grandes beneficios, permitiendo que el área de SIAU mantenga la información mucho más organizada y con mayor veracidad, permitiendo generar reportes en el momento en que sea necesario.

14. RECOMENDACIONES.

- Se recomienda a los interesados en la propuesta consultar con ingenieros de sistemas y desarrollares web, ya que ellos son los profesionales idóneos para la puesta en marcha de la propuesta de mejora, estos profesionales cuentan con las herramientas y los conocimientos necesarios para la creación de un programa o aplicación que le permita a la clínica mejorar los canales de recepción de las PQRSF, permitiendo conocer resultados más rápidos y confiables, contribuyendo con la mejora continua de la clínica y garantizando la prestación de servicios con calidad.
- Se recomienda capacitación para el personal encargado del manejo del programa que se vaya a implementar.

15. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

clinica de traumas y fracturas. (s. f.). MANUAL DEL USUARIO 2021. pdf.
file:///C:/Users/pedel/Downloads/MANUAL%20DEL%20USUARIO%202021
%20(1).pdf. (s.f.).

Google (s.f.). [Mapa de Montería, Colombia en Google Maps]. Recuperado en
octubre de 2022, de:<https://goo.gl/maps/UXzJL7tGHENEn9vt7>. (s.f.).

La Historia De Las Encuestas a Clientes. (2021, agosto 10). <https://purple.ai/>.
<https://purple.ai/es/blogs/la-historia-de-las-encuestas-a-clientes/>. (s.f.).

Ministerio de salud y de Gobierno de Colombia. Resolución 1446 de 2006.
Retrieved from
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=20267>. (s.f.).

Ministerio de Salud. (04 de octubre de 1993) Por la cual se establecen las normas.
(s.f.).

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (24 de junio de 1994) Por el cual se.
(s.f.).

Reseña Histórica. (s. f.). Traumas y Fracturas. Recuperado 20 de diciembre de
2021, de <https://www.traumasyfracturas.com/resena-historica/>. (s.f.).

16. ANEXOS

A. CONSENTIMIENTO INFORMADO



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD



Montería, 27 de enero de 2022

Doctora
MARÍA SOFÍA ARMENTA ALCÁZAR
Coordinadora Administrativa
Especialistas Asociados S.A. - Clínica de Traumas y Fracturas
Montería

ASUNTO: DILIGENCIAMIENTO DE ENCUESTAS

Cordial saludo,

El Comité de Acreditación y Currículo del programa Administración en Salud, en el marco del desarrollo de la Práctica Empresarial, aprobó a través de Acta 002 de 21 de enero de 2022, la realización del estudio del Síndrome del Edificio Enfermo en las áreas en las que los estudiantes se encuentran desarrollando la práctica de la referencia en la IPS Clínica de Traumas y Fracturas y Especialistas Asociados.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) en un espacio cerrado en el que alrededor del 20% o más de sus ocupantes sufren problemas de salud en los que las causas no son de fácil identificación por ser producidos por varios factores, puede existir el Síndrome del Edificio Enfermo (SEE). Dado que se identificó que en la institución no se han realizado este tipo de estudios, los practicantes decidieron realizar el plan para realizarlo en las áreas en las que están desarrollando la PE en este periodo académico. El estudio tiene como fin realizar un diagnóstico situacional con respecto al Síndrome del Edificio Enfermo, con el fin de identificar la sintomatología y las condiciones en las instalaciones de cada área en la que los funcionarios desarrollan su actividad laboral.

Por lo anterior, agradecemos su participación en el envío a los líderes de cada área y su respectivo equipo de trabajo para el diligenciamiento de la encuesta a través del link: <https://forms.gle/D5CcuqETN8uCSmWBA>, donde la opinión de cada uno es valiosa para el mejoramiento del ambiente laboral y la prevención de enfermedades en los trabajadores; se le aclara que esta encuesta cumple con el principio de confidencialidad y anonimidad de la información de quien la diligencia y es solo con fines académicos.

Conocedores de su espíritu de colaboración con la academia, esperamos contar con su apoyo en el liderazgo para el diligenciamiento en forma oportuna de acuerdo con su tiempo y buena disposición desde el 1 hasta el 5 de febrero de 2022. Para el acceso solo debe dar clic sobre el vínculo o copiarlo y pegarlo en la barra de búsqueda de internet.

Los resultados serán socializados por los estudiantes al finalizar el periodo de PE y se reflejarán en el aprendizaje organizacional y fortalecimiento de los procesos.

Atentamente,

Enalbis E. Espitia E.

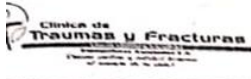
Msc. Enalbis Esther Espitia Cat  (Ctrl) ▾

Directora Práctica Empresarial

Por una universidad con calidad, moderna e incluyente
Carrera 6ª. No. 77-305 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920
www.unicordoba.edu.co



B. CARACTERIZACION DE LA UNIDAD FUNCIONAL

	PROCEDIMIENTO	PRO SIA 02
	Gestión de Peticiones, Quejas,	Versión 02
	Sugerencias y Felicitaciones	Página 2 de 10

1. OBJETIVO

Gestionar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, que interponen los usuarios externos con el fin de dar respuesta oportuna a sus solicitudes y mejorar los procesos institucionales para brindar un mejor servicio.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las Felicitaciones, Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias que sean recepcionadas en los medios establecidos en la Institución.

3. RESPONSABLE

Jefe de SIAU.

4. DEFINICIONES

- ✓ **Felicitaciones:** Es la manifestación positiva de un usuario acerca de los servicios que se le brinda.
- ✓ **Petición:** Mediante la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros.
- ✓ **Quejas:** Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad.
- ✓ **Reclamos:** A través del cual los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del Sistema de Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.
- ✓ **SIAU:** Sistema de Información y Atención al Usuario.
- ✓ **Sugerencias:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el usuario, que tiene por objeto mejorar el servicio.

5. GENERALIDADES

La oficina de SIAU es responsable de dar trámite a las solicitudes interpuestas por los usuarios a través de los formatos definidos por la Institución.