

**DETERMINACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS
RECIBIDOS DE LA IPS OTORRINOLARINGÓLOGOS ASOCIADOS DE
CÓRDOBA S.A.S**

KELLY JOHANA COGOLLO PANTOJA



**UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD
MONTERIA, CÓRDOBA
2022**

**DETERMINACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS
RECIBIDOS DE LA IPS OTORRINOLARINGÓLOGOS ASOCIADOS DE
CÓRDOBA S.A.S**

KELLY JOHANA COGOLLO PANTOJA

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

Directora: Elvira Durán Rojas, Adm.Emp., M.Sc., D.Sc.



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

2022

2

NOTA DE ACEPTACIÓN:

Firma del presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

DEDICATORIA

Primeramente, a Dios porque gracias a Él he podido llegar hasta esta etapa de mi vida, en la cual se cumple el alcance de una de mi más grande metas.

A mi familia, quienes son mi mayor motor motivacional, por todo su apoyo incondicional hacia mí a lo largo de toda esta formación profesional.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, primeramente, quien en su infinita misericordia hace posible todas las cosas. Por permitirme llegar hasta este punto de mi vida profesional, siendo mi guía y ayuda en los momentos de debilidad; a mi familia por ser ese apoyo incondicional en cada una de las etapas de mi vida.

A la IPS Otorrinolaringólogos Asociados de Córdoba OTOC S.A.S. en cabeza de su gerente el Dr. Gaspar Barrios por abrirme sus puertas para realizar todo el trabajo práctico, suministrándome toda la información y conocimientos necesarios para mi crecimiento profesional, y a sus colaboradores por el apoyo, amabilidad y disponibilidad recibida durante todo este periodo de práctica en la institución.

A la Universidad de Córdoba, por brindarme la oportunidad de formarme como profesional, gracias a los docentes por los conocimientos impartidos para mi formación como Administradora en Salud.

A mi directora de práctica, la docente Elvira Durán Rojas quien fue una guía para afianzar mis conocimientos, aplicarlos y evidenciarlos en mi labor en la empresa y en el presente informe.

A mis compañeras de práctica Ana Mercedes Altamiranda, María Paula López, María José Guerra y a Saidy Pérez Pérez por el apoyo brindado durante todo este proceso.

A todas y cada una de las personas que han sido de apoyo en este proceso y me han ayudado a construir este gran sueño.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	12
1. RESEÑA HISTÓRICA.....	14
	15
2. ASPECTOS CORPORATIVOS	15
2.1 MISIÓN	15
2.2 VISIÓN	15
2.3 PRINCIPIOS Y VALORES	15
2.4 NIVEL DE COMPLEJIDAD	16
2.5 PORTAFOLIO DE SERVICIOS.....	
	18
3 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA.....	20
4 MARCO REFERENCIAL.....	20
4.1 MARCO TEÓRICO.....	21
4.2 MARCO LEGAL.....	24
4.3 MARCO CONCEPTUAL.....	27
5 OBJETIVOS.....	27
5.1 OBJETIVO GENERAL.....	27
5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	28
6 METODOLOGÍA.....	30
7 RESULTADOS OBTENIDOS.....	30
7.1 EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO DE LA ATENCIÓN ADMINISTRATIVA RECIBIDA.....	30
7.2 EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO DE LA ATENCIÓN MÉDICA RECIBIDA.....	33
7.3 EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO DE LAS INSTALACIONES DE OTOC.....	35
	37
8 CONCLUSIONES.....	37
9 RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	39
ANEXOS	43

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Organigrama de OTOC S.A.S.....	18
Figura 2. Mapa de procesos OTOC S.A.S	19
Figura 3. Percepción de claridad, oportunidad y calidad de la información suministrada al recibir el servicio.....	30
Figura 4. Percepción de la amabilidad, trato y cortesía del personal que lo atendió.....	31
Figura 5. Percepción sobre la prontitud en el tiempo de atención.....	32
Figura 6. Percepción para recomendar a familiares y amigos los servicios de OTOC S.A.S.	32
Figura 7. Percepción de inconvenientes al momento de concretar la cita.....	33
Figura 8. Evaluación del servicio del personal médico recibido.....	34
Figura 9. Evaluación experiencia total de los servicios de salud recibidos.....	34
Figura 10. Percepción sobre la comodidad, seguridad y ambiente de las instalaciones.....	35
Figura 11. Percepción sobre la limpieza, desinfección y mantenimiento de las instalaciones.....	36

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. DOFA Análisis situacional OTOC S.A.S.....	28

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Consentimiento informado y formato de encuesta aplicada a los Usuarios de OTOC.....	42
Anexo B Evidencias fotográficas de la práctica empresarial.....	44

RESUMEN

La satisfacción del usuario es un aspecto muy importante en la prestación de los servicios de salud, revela la calidad del cuidado que está proporcionando las instituciones. La Institución Prestadora de Servicios de Salud Otorrinolaringólogos Asociados de Córdoba SAS (OTOC) periódicamente realiza evaluaciones de la satisfacción a sus usuarios con respecto a los servicios que ofrecen; debido que no la habían realizado, el objetivo de esta práctica empresarial fue determinar la satisfacción del usuario de los servicios recibidos de la IPS OTOC S.A.S. Se realizó un estudio descriptivo transversal de enfoque cuantitativo; los sujetos de estudio fueron 50 pacientes que asistieron a consulta en la IPS OTOC S.A.S de la ciudad de Montería; a quienes se les aplicó una encuesta cuyo instrumento fue un cuestionario diseñado por OTOC. Como resultados se encontró que los usuarios calificaron en su mayoría entre buena y muy buena su satisfacción por el trato amable, orientación en cuanto a sus medicamentos, cuidados, próxima cita y durante la consulta resolvieron sus dudas. Se encontró como oportunidad de mejora de acuerdo con dichas respuestas que 20% indicó haber tenido inconvenientes para concretar su cita. Se concluye que OTOC S.A.S. se esfuerza por la excelencia en la atención a sus usuarios para ofrecerles un servicio con calidad para el bienestar en salud.

Palabras clave: Satisfacción, usuario, prestación de servicios, atención.

ABSTRACT

User satisfaction is a very important aspect in the provision of health services, it reveals the quality of care that is being provided, which must be risk-free, which is a fundamental requirement for the user. The Associated Otolaryngologist Health Services Provider Institution of Córdoba SAS (OTOC) periodically performs evaluations of the satisfaction that its users have with respect to the services they offer; since they had not carried it out, the objective of this business practice was to determine user satisfaction with the services received at IPS OTOC S.A.S. A cross-sectional descriptive study with a quantitative approach was carried out; The study subjects were 50 users who attend consultations at the IPS OTOC S.A.S in the city of Montería; to whom a survey was applied whose instrument was a questionnaire designed by OTOC. As a result, it was found that the users rated their satisfaction for the friendly treatment, guidance regarding their medications, care, next appointment, and during the consultation, their doubts were resolved, mostly between good and very good. It was found as an opportunity for improvement according to these answers that 20% indicated that they had had problems making their appointment. It is concluded that OTOC S.A.S. strives for excellence in the attention to its users to offer them a quality service for health well-being.

Keywords: Satisfaction, user, provision of services, attention.

INTRODUCCIÓN

La calidad de la atención en los servicios de salud, según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) abarca la promoción, la prevención, el tratamiento, la rehabilitación y la paliación, e implica que la calidad de la atención puede medirse y mejorarse continuamente mediante la prestación de una atención basada en datos probatorios que tenga en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios de los servicios: los pacientes, las familias y las comunidades.

Es por ello, que la calidad en los servicios de salud es fundamental y en Colombia se han establecido diferentes directrices y normativas como el Decreto 1011 del Ministerio de la Protección Social (MSPS, 2006) donde se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud (SOGCS). Siendo la satisfacción del usuario un indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud; por eso, se debe saber el nivel de satisfacción que tienen los usuarios, de manera de realizar las mejoras y reafirmar las fortalezas a fin de desarrollar un sistema de salud que brinde la atención de calidad que los pacientes demandan (Febres-Ramos & Mercado-Rey, 2020).

No obstante, según la Superintendencia Nacional de Salud (Supersalud, 2022) esta atención en salud muestra insatisfacción donde miles de usuarios afiliados a las entidades administradoras de recursos (EPS) presentan falta de acceso y desprotección cuando acuden por citas médicas, medicamentos y tratamientos o procedimientos urgentes, dadas las 717.913 peticiones, quejas y denuncias presentadas en lo que va del año 2022 contra estas entidades por parte de pacientes que urgían atención.

La IPS Otorrinolaringólogos Asociados de Córdoba S.A.S (OTOC) es una institución que ofrece servicios especializados y se encuentra en constante actualización de los procesos y procedimientos en cuanto a favorecer y satisfacer las necesidades de cada usuario contando con los elementos necesarios para la formulación de las

estrategias de mejora continua. Es así, que actualmente requiere saber cómo se encuentra la satisfacción de sus usuarios con respecto a los servicios ofrecidos.

De acuerdo con lo anterior, la presente práctica empresarial tiene como objetivo determinar la satisfacción del usuario de los servicios recibidos de la IPS Otorrinolaringólogos Asociados de Córdoba S.A.S. Los resultados serán de gran utilidad para OTOC S.A.S. para la toma de decisiones y contribuya al alcance de los objetivos institucionales en aras de la mejora continua para garantizar la calidad de sus servicios y satisfacer a sus usuarios. Así mismo, como futura profesional de Administración en Salud esta experiencia permitió fortalecer los conocimientos adquiridos durante el proceso formativo.

1. RESEÑA HISTÓRICA DE LA INSTITUCIÓN

Otorrinolaringólogos Asociados de Córdoba S.A.S es una institución prestadora de servicios de salud la cual ofrece servicios especializados en otorrinolaringología y subespecialidades, ubicada en la ciudad de Montería, Córdoba. Está constituida como una sociedad por acción simplificada.

En el año 2011 OTOC inicia con una propuesta de varios especialistas frente a la necesidad del servicio de otorrinolaringología. Inicialmente con dos consultorios de Medicina especialista solo con consulta externa y exámenes audiológicos.

En el año 2012 se adquiere un equipo de endoscopia para mejorar el servicio. Para el año 2014 se traslada la sede en la calle 24 con carrera 6, con el fin de mejorar la calidad de los servicios. Así mismo, adquiere un equipo de estudios audiológicos.

Actualmente Otorrinolaringólogos Asociados de Córdoba S.A.S se encuentra ubicada en la calle 23 #9-15 centro Montería-Córdoba ofrece sus servicios de consulta de otorrinolaringología, cirugías propias de la especialidad, endoscopia nasosinusal, otoendoscopia, potenciales auditivos, terapias: voz, habla, lenguaje y vestibular. OTOC S.A.S tiene como prioridad satisfacer las necesidades de sus usuarios, bajo la filosofía del mejoramiento continuo, la seguridad del paciente, atención humanizada y principios de eficiencia, equidad y oportunidad.

2. ASPECTOS CORPORATIVOS

2.1 MISIÓN

Somos una empresa privada que prestamos servicios médicos especializados en otorrinolaringología y sus respectivas subespecialidades: con oportunidad, eficiencia y tecnología de punta en la ciudad de montería, toda la comunidad del departamento de Córdoba y la costa caribe. Poseemos profesionales con calidad humano-científica, buscando permanentemente la excelencia en la prestación de los servicios y el bienestar de nuestros clientes internos y externos.

2.2 VISIÓN

En 10 años seremos el centro médico otorrinolaringológico y sus respectivas subespecialidades, modelo de referencia de esta especialidad en toda la costa caribe colombiana trabajando con calidad, eficiencia, tecnología de punta, funcionando en una moderna y completa planta física.

2.3 PRINCIPIOS Y VALORES

Principios. Ética, respeto, responsabilidad, amabilidad.

Valores. Honestidad, excelencia, humanismo.

2.4 NIVEL DE COMPLEJIDAD / TAMAÑO DE LA EMPRESA

Mediana complejidad, mediana empresa.

2.5 PORTAFOLIO DE SERVICIOS

OTOC S.A.S Cuenta con medicina especializada de otorrinolaringología, otología, laringología, foniatría y fonoaudiología.

Estudios Audiológicos. Audiometría tonal, Logo audiometría, Impedanciometria.

Estudio De Vértigo. Electronistagmografía.

Potenciales. Potenciales evocados auditivos de tallo cerebral, Potenciales evocados, Potenciales evocados auditivos modalidad estado estable, Potenciales evocados auditivos modalidad sitio de lesión, Otoemisiones acústicas y Electrocoqueleografías.

Terapias. Terapias auditivas – verbal, Terapias vestibulares, Terapia de voz, Terapia de voz (Paquete por 10 sesiones), Terapias de lenguaje.

Exámenes Endoscópicos. Laringoscopia, Nasosinuscopia, Nasofibrolangoscopia, Laringoscopia diagnostica, Video laringoestroboscopia

CIRUGÍA

- **Cirugía otorrinolaringología.** Adenoidectomia, turbnoplastia, frenillectomia, antrostomia y demás cirugías de otorrino general.
- **Cirugía otológica.** Timpanoplastias, mastoidectomias, colocación de tubos de ventilación, dilatación de trompa de Eustaquio.
- **Audífono digital programable por computador inicial un modelo BTE.**
- **Cirugías especializadas de otología.** Tales como implante coclear, audífonos implantables (BAHA) implante auricular, cambio y repuestos de partes externas de implantes coclear, previa cotización y consignación del total del costo.

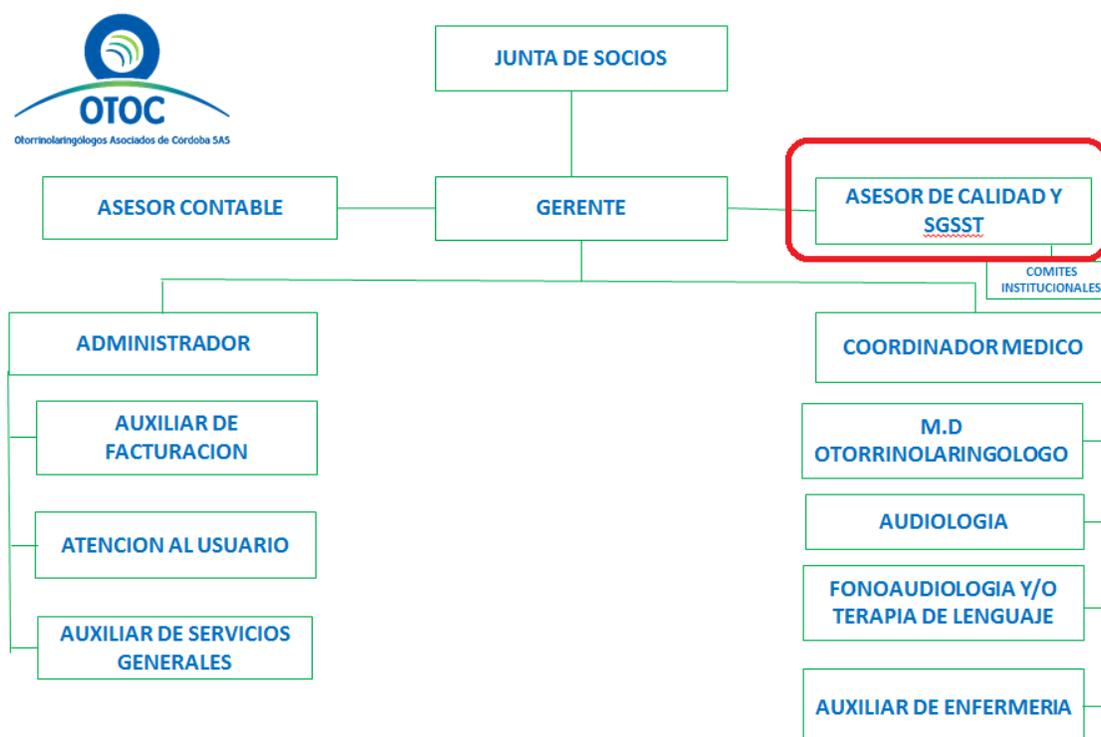
- **Cirugías especializadas de laringología.** Tales como, aplicación de toxina botulínica, inyección de cuerdas vocales, fono cirugía, laringectomía parcial, laringectomía total, tumor de parótida.
- **Otros: Disponibilidad de especialistas en otorrinolaringología.** Incluye atención de turnos en la especialidad de otorrinolaringología en las instalaciones de la institución contratante, por uno de nuestros 7 especialistas.

3. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA Y UNIDAD FUNCIONAL

La estructura orgánica de OTOC S.A.S. se presenta en la figura 1, donde se puede apreciar el área de Calidad y Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) en la cual se realiza esta práctica empresarial.

Figura 1

Organigrama de OTOC S.A.S.



Nota: Adaptado de organigrama de Otorrinolaringólogos Asociados de Córdoba S.A.S, por OTOC S.A.S. (s.f).

En esta área de Calidad y SGSST, la persona asesora tiene a su cargo varias funciones que debe cumplir para diseñar, implementar y ejecutar el sistema de gestión de la calidad. Así mismo, hay una persona encargada de la atención al del usuario.

Figura 2

Mapa de procesos de OTOC S.A.S



Nota: Adaptado de mapa de procesos de Otorrinolaringólogos Asociados de Córdoba S.A.S, por OTOC S.A.S. (s.f).

En la figura 2 se puede observar los procesos que tiene OTOC S.A.S para la buena gestión de la organización.

4. MARCO REFERENCIAL

4.1 MARCO TEÓRICO

La satisfacción del usuario implica una experiencia racional, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio; está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria. Estos elementos establecen que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias. El objetivo de los servicios sanitarios es satisfacer las necesidades de sus usuarios, y el análisis de la satisfacción es un instrumento de medida de la calidad de la atención de salud (Pérez, 2008).

Se ha determinado que las prioridades para el paciente son: recibir atención oportuna, ver satisfechas sus necesidades de salud, recibir un trato digno, amable y respetuoso, que la institución prestadora del servicio cuente con personal suficiente y preparado para otorgar la atención requerida, que esta institución disponga de los recursos suficientes para otorgarla, y que la atención brindada se dé en un ambiente adecuado. En la satisfacción del usuario intervienen fundamentalmente dos factores: la expectativa y la experiencia; la diferencia entre ambas da como resultado el grado de satisfacción o de insatisfacción del usuario; sin embargo, en ambos factores influyen las valoraciones que el paciente tenga (Ovalle y Ovalle, 2011).

Así mismo, Guiomar et al. (2007) encontraron en su estudio en Portugal que la satisfacción del usuario es un indicador importante en los servicios de fisioterapia. Según Sabogal et al. (2021) la calidad de los servicios se concibe como la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda al personal de enfermería, de acuerdo con estándares definidos para una práctica profesional

competente y responsable, con el propósito de lograr la satisfacción del usuario y del prestador de servicios. No obstante, brindar calidad en el cuidado es uno de los retos a los que se enfrentan, ya que sus características de ciencia humana le permiten preocuparse por el bienestar y la satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas. Por tanto, el grado de satisfacción del usuario se ha convertido en un indicador fundamental para evaluar la calidad, plantear acciones de mejora continua y alcanzar estándares de excelencia en la prestación de servicios de salud.

4.2 MARCO LEGAL

Según la Constitución Política de Colombia de 1991, en su art. 48 “garantiza a todos los habitantes el derecho irrenunciable a la seguridad social. El estado, con la participación de los particulares, ampliara progresivamente la cobertura de la seguridad social que comprenderá la prestación de los servicios en la forma que determine la ley. La seguridad social podrá ser prestada por entidades públicas o privadas, de conformidad con la ley”. Así mismo, indica en su art. 49 que la atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del estado; para lo cual garantiza a todas las personas el acceso de los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud.

Por tanto, mediante Ley 100 de 1993, se crea el Sistema de Seguridad Social Integral para garantizar a los afiliados del sistema de seguridad social en salud la debida organización y prestación del servicio público de salud (art. 159). Esta Ley 100 de 1993 fue reformada mediante Ley 1438 de 2011 en donde aborda el sistema de evaluación y calificación de direcciones territoriales de salud, Entidades Promotoras de Salud (EPS) e Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) como también la articulación del sistema de información integrada al sector salud (art.111, 112 y 113).

Entonces, el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) regula la prestación de los servicios de salud y crea las condiciones de acceso a toda la sociedad (MSPS, 2014). Que mediante el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud conformado por instituciones, normas, requisitos, mecanismos y procesos deliberados y sistemáticos del sector salud, genera, mantiene y mejora la calidad de servicios de salud del país (Decreto 780 de MSP, 2016, parte 5, título 1, capít.1).

La calidad en salud permite proveer los servicios de salud a los usuarios de forma accesible, equitativa y con un nivel profesional óptimo, considerando el balance entre sus beneficios, costos y los riesgos, con el fin de lograr la satisfacción de los usuarios (Kerguelen, 2008), mediante la mejora continua como acción permanente para aumentar el nivel de calidad de los procesos, a través del cumplimiento de requisitos y optimización del desempeño (Vignolo et al., 2011).

Es así como las IPS deben garantizar un adecuado sistema de información de sus servicios y atención a los usuarios, mediante la implementación de una línea telefónica abierta con atención permanente 24 horas (Ley 100 de 1993, art 198).

Por tanto, el Ministerio de Salud definirá normas de calidad y satisfacción del usuario y puede establecer medidas como tiempos máximos de espera por servicios y métodos de registro en listas de espera de acuerdo con las patologías y necesidades de atención del paciente (Ley 100 de 1993, art. 199).

Entonces las IPS como entidades oficiales, mixtas, privadas o solidarias prestan el servicio de salud a los afiliados del Sistema General de Seguridad Social en Salud (Ley 100 de 1993), donde las Empresas Administradoras de Planes de Beneficios en Salud (EAPB) son consideradas también como EPS del régimen contributivo y subsidiado, Entidades adaptadas y Empresas de medicina prepagada (Decreto 780 de Presidencia de la República, 2016, art. 2.5.1.1.3) son las encargadas de organizar y garantizar el acceso a los beneficios del Plan Obligatorio de Salud.

Esta atención en salud que prestan las entidades se conoce como el conjunto de procesos mediante los cuales se concreta la provisión de prestaciones y cuidados de salud a un individuo, un grupo familiar, una comunidad y/o una población (Vignolo et al. 2011).

Por tanto, según la OMS (2020), los servicios de sanitarios de calidad en la atención deben ser:

- **Eficaces.** Basados en datos probatorios a quienes los necesiten.
- **Seguros:** Eviten lesionar a las personas a las que dispensen atención.
- **Centrados en la persona.** Ofrecimiento de una atención adecuada a las preferencias, necesidades y valores de las personas acorde a sus necesidades.
- **Oportunos.** Reducirán tiempos de espera y demoras.
- **Equitativos.** Ofrecimiento de una atención sin alterar la calidad sea por edad, sexo, género, raza, etnia, lugar geográfico, religión, situación socioeconómica, idioma o afiliación política.
- **Integrados.** Ofrecimiento de una atención coordinada a todos los niveles y entre los distintos proveedores que facilite toda la gama de servicios sanitarios durante el curso de la vida.
- **Eficientes.** Maximizarán los beneficios de los recursos disponibles y evitarán el despilfarro.

Teniendo en cuenta que la eficiencia es la capacidad para el uso racional de los recursos y su optimización y la eficacia busca el cumplimiento de objetivos y metas, en la atención de los servicios de salud tanto la eficiencia como la eficacia dependen de los atributos y las particularidades del contexto, y su evaluación es una herramienta importante en los prestadores de los servicios (Calvo et al., 2018).

4.3 MARCO CONCEPTUAL

Ciente. Un cliente es la persona receptora de un bien, servicio, producto o idea, a cambio de dinero u otro artículo de valor, cuando los clientes no expresan su insatisfacción los problemas no se pueden resolver (Goodman, 2014).

Usuario. Usuario se refiere a la persona que utiliza un producto o servicio de forma habitual. Por ejemplo, un usuario en la salud es aquel que utiliza un servicio médico y un usuario en informática puede referirse a un perfil de una cuenta en determinada plataforma social o a aquel que utiliza la computadora (Del Valle et al., 2007).

Paciente. Es aquella persona que sufre de dolor o malestar y por esta razón necesita asistencia médica y estaría sometida a cuidados profesionales para la mejoría de su salud (Jinich, 2006).

Servicios. Los servicios desde el punto de vista del mercadeo son las actividades que intentan satisfacer las necesidades de los clientes. Los servicios son lo mismo que un bien, pero de forma no material, esto se debe a que el servicio solo es presentado sin que el consumidor lo posea (Camacho, 2012).

La satisfacción del cliente. Se define como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un servicio con sus expectativas. Por lo tanto, la satisfacción del usuario es un indicador muy sensible que permite evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios y cómo estos responden a la calidad de atención percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados (Carias, 2017).

Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU). Es una iniciativa gerencial diseñada por el MSPS para fortalecer la calidad de los servicios, cuyo punto de partida es la información que proporcionan los usuarios en las peticiones (demandas, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones) sobre la prestación de

los servicios de salud; así como el acompañamiento y orientación permanente a los usuarios para garantizar la oportunidad, accesibilidad y satisfacción con la calidad de estos servicios (ESE Manuel Castro Tovar, 2017).

Entonces el MSPS reglamentó mediante el Decreto 3687 de 2016 el trámite y la manera de atender las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información en concordancia con las leyes 1712 de 2014 y 1755 de 2015 y sus decretos reglamentarios (art. 1) y presenta las siguientes modalidades para solicitar la petición (art. 2):

- **Derecho de petición en interés general.** Solicitud cuyo asunto objeto de la petición no afecta de manera individual y directa al solicitante, sino que se hace por motivos de conveniencia general.
- **Derecho de petición en interés particular.** Solicitud cuyo asunto objeto de la petición afecta, interesa o guarda relación directa con el peticionario y de acuerdo con su finalidad, puede tratarse de una queja, reclamo o manifestación.
- **Petición de información.** Indaga sobre un hecho, acto o actuación administrativa que corresponda a la naturaleza y finalidad del Ministerio, así como a la solicitud de expedición de copias o desglose de documentos que reposen en sus archivos.
- **Petición de formulación de consultas.** Petición sometida a consideración del Ministerio, para su concepto, un caso o asunto de su competencia.
- **Queja.** Manifestación de inconformidad de una persona natural o jurídica con respecto al actuar o conducta de un servidor público del Ministerio y que puede repercutir en una investigación disciplinario o fiscal, según corresponda.
- **Reclamo.** Manifestación de inconformidad de una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento de alguna de las características del servicio público prestado por el Ministerio.

- **Sugerencia.** Consejo o propuesta que formula un ciudadano para el mejoramiento de las funciones, servicios, metas y objetivos del Ministerio.
- **Denuncia.** Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, administrativa-sancionatoria, disciplinaria o ético profesional.
- **Felicitación:** Manifestación de satisfacción realizada por una persona natural o jurídica por el servicio prestado por el Ministerio o sus servidores.

5. OBJETIVOS

5.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar la satisfacción del usuario de los servicios recibidos en la IPS Otorrinolaringólogos Asociados de Córdoba S.A.S

5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar la percepción del usuario sobre la atención administrativa recibida.
- Evaluar la percepción del usuario con respecto a la atención médica recibida.
- Evaluar la percepción del usuario con respecto a las instalaciones de OTOC

6 METODOLOGÍA

La presente práctica empresarial se desarrolló en el área de Calidad y Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST). Se hizo un diagnóstico situacional de OTOC S.A.S. mediante la matriz DOFA (Tabla 1):

Tabla 1

DOFA Análisis situacional OTOC S.A.S.

FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Cuenta con tecnología y las herramientas necesarias.	Falta de evaluación actual de la satisfacción de los usuarios por los servicios prestados.	Existe demanda de servicios.	Competencia de empresa del mismo rango.
Cuenta con alternativas de atención	Carencia de los elementos tecnológicos	Existencia de normas y reglamentos. Resolución N.º 13437 de 1991 comités de Ética.	Demora de los contratistas en realizar el pago de servicios.
Está en pro de la calidad de los procedimientos	Falta de call center	Existencia de empresas e instituciones contratistas.	Inflación de precios
Cuenta con su personal capacitado	Falta de recursos financieros		

Según la DOFA (tabla 1), la presente práctica empresarial se basará en la debilidad de la falta de evaluación actual de la satisfacción de los usuarios por los servicios prestados por la IPS OTOC S.A.S.

El diseño metodológico de esta práctica es de tipo descriptivo, de enfoque cuantitativo. La población de estudio son los usuarios de OTOC S.A.S. El tipo de muestreo es no probabilístico, se seleccionó la muestra por conveniencia a las personas atendidas en cada uno de los servicios asistenciales de OTOC durante una semana.

La técnica que se utilizó fue la encuesta compuesta de un cuestionario que tiene aprobado OTOC S.A.S., el cual tiene nueve preguntas cerradas (Anexo 1). Antes de aplicar la encuesta a los usuarios, se les solicitó consentimiento informado, teniendo en cuenta lo establecido en la Resolución 8430 de MSPS (1993, art.11) para investigación en el área de la salud y la Ley de protección de datos personales de Colombia (Ley 1581 de 2012, art. 2).

Recogida la información, se tabuló y analizó mediante estadística descriptiva en la herramienta ofimática Excel en frecuencias absolutas y relativas para luego ser representada en figuras.

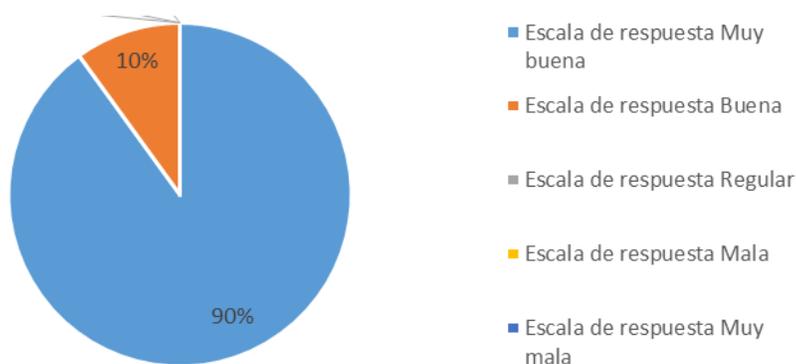
7 RESULTADOS OBTENIDOS

7.1 EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO DE LA ATENCIÓN ADMINISTRATIVA RECIBIDA

Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta aplicada a los usuarios de OTOC S.A.S., en la figura 3 se puede apreciar la percepción que tienen sobre la claridad, oportunidad y calidad de la información suministrada al recibir el servicio.

Figura 3

Percepción de claridad, oportunidad y calidad de la información suministrada al recibir el servicio

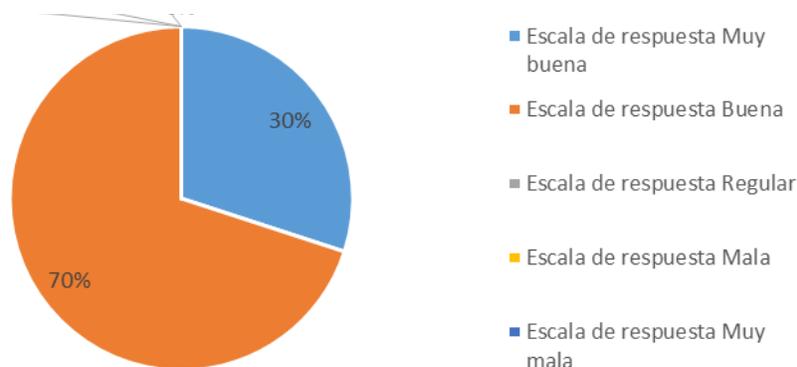


Como se puede observar en la figura 3 las personas usuarias encuestadas con respecto en comprender la información que se les ofrece al recibir el servicio de manera clara, oportuna y de calidad, la calificaron como muy buena (90%) y el 10% con buena calificación. Esto quiere decir que hay conformidad por parte de los usuarios de OTOC S.A.S, dado que proporcionan la información relativa a los productos y servicios, y hacen la debida retroalimentación (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación [ICONTEC], numeral 8.2.1., 2015); así como también el acompañamiento y orientación permanente a los usuarios (ESE Manuel Castro Tovar, 2017).

En la figura 4 se presenta lo que respondieron los encuestados con respecto a la amabilidad, trato y cortesía al momento de ser atendidos.

Figura 4

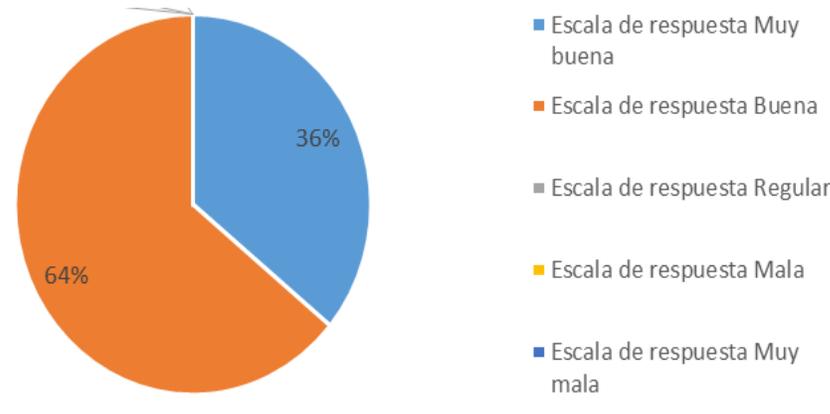
Percepción de la amabilidad, trato y cortesía del personal que lo atendió



Sobre la atención, en la figura 4 se aprecia que tuvo 70% de los usuarios indicaron que fue buena y el restante muy buena; es decir que la IPS OTOC S.A.S tratan a las personas de manera amable y cortés; así como encontraron en su estudio Ruiz et al. (2011) donde los pacientes atendidos indicaron que la amabilidad es uno de los aspectos más valorados para la satisfacción del servicio. En cuanto al tiempo de atención en que fueron atendidos los encuestados, se presenta en la figura 5 lo que calificaron.

Figura 5

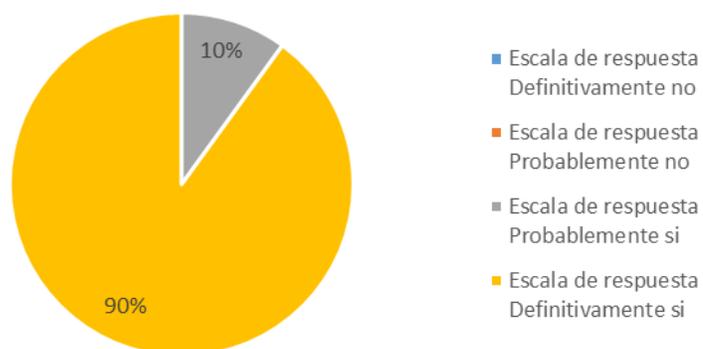
Percepción sobre la prontitud en el tiempo de atención



Como se aprecia en la figura 5, la prontitud en la atención fue bien calificada 64% como Buena y el resto muy Buena; lo que significa que la IPS OTOC tiene como prioridad una atención oportuna a los pacientes (Ovalle y Ovalle, 2011) y cumple con los tiempos de espera (Ley 100 de 1994, art. 199). Por ello, en la figura 6 se presenta de acuerdo a su satisfacción si recomiendan los servicios de OTOC.

Figura 6

Percepción para recomendar a familiares y amigos los servicios de OTOC S.A.S.

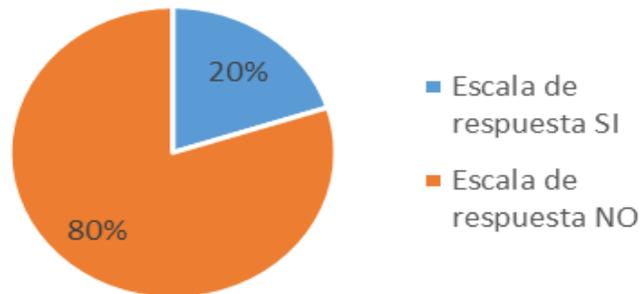


El 90% de los usuarios recomiendan definitivamente a la IPS OTOC, tal como se aprecia en la figura 6. Lo cual quiere decir que están satisfechos con el servicio,

dado que cumplen sus necesidades y expectativas (ICONTEC, numeral 9.1.2., 2015). En la figura 7 se presenta si hubo inconformidad al sacar la cita médica.

Figura 7

Percepción de inconvenientes al momento de concretar la cita



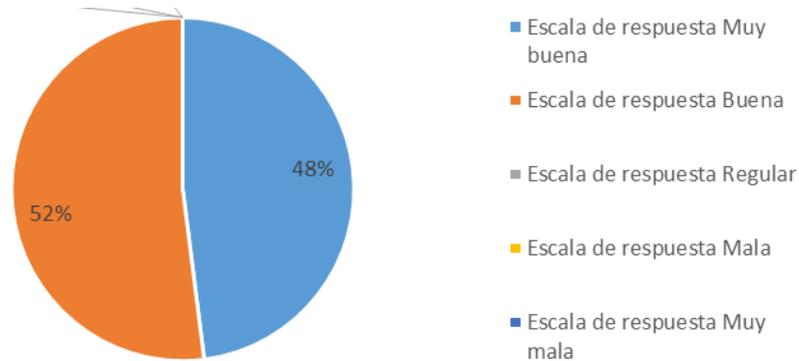
Según la figura 7, el 80% de los usuarios encuestados manifiestan no haber tenido ningún tipo de inconveniente al momento de concertar una cita médica; sin embargo, es bueno tener en cuenta al restante que tuvo inconvenientes con la cita médica, como oportunidad de mejora.

7.2 EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO DE LA ATENCIÓN MÉDICA RECIBIDA

En cuanto a evaluar al servicio médico recibido, es presenta en la figura 8 la calificación realizada.

Figura 8

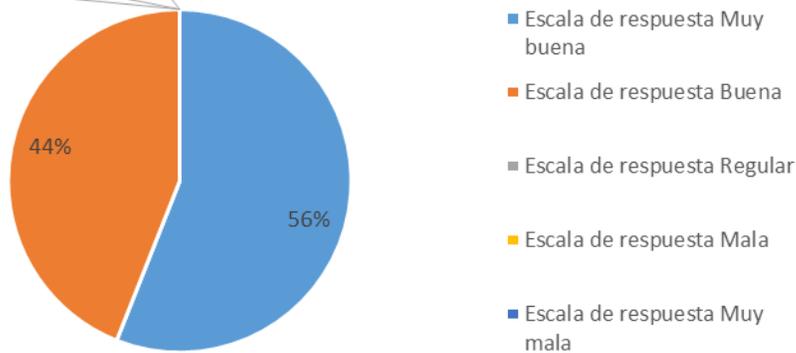
Evaluación del servicio del personal médico recibido



Con respecto al servicio del personal médico recibido de la IPS OTOC S.A.S. un 52% de los usuarios manifiestan que fue bueno y 48% muy bueno (figura 8); lo que indica que OTOC S.A.S. ofrece servicios de calidad en la atención en salud (OMS, 2020). Así mismo, en la figura 9 se presenta la calificación de la experiencia de los encuestados de los servicios de salud recibidos.

Figura 9

Evaluación experiencia total de los servicios de salud recibidos



De igual forma, los usuarios encuestados manifestaron que la experiencia de los servicios recibidos en OTOC S.A.S. fue muy buena 56% y 44% buena (figura 9); es

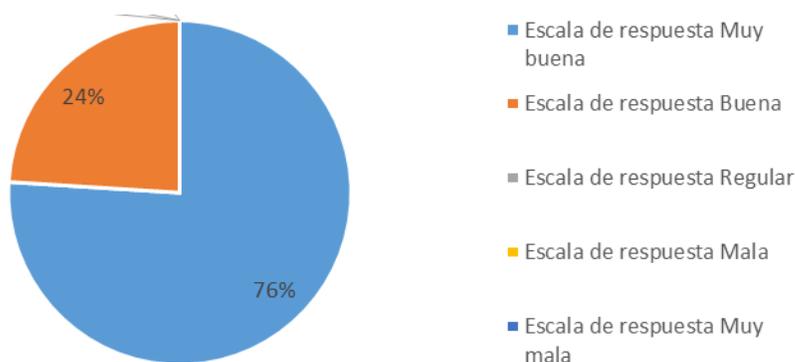
decir que OTOC S.A.S responde en atención con calidad en aspectos de estructura, procesos y resultados (Carias, 2017).

7.3 EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO DE LAS INSTALACIONES DE OTOC

En lo referente a las instalaciones, en la figura 10 se puede observar la calificación realizada por los encuestados en cuanto a la comodidad, seguridad y ambiente de éstas.

Figura 10

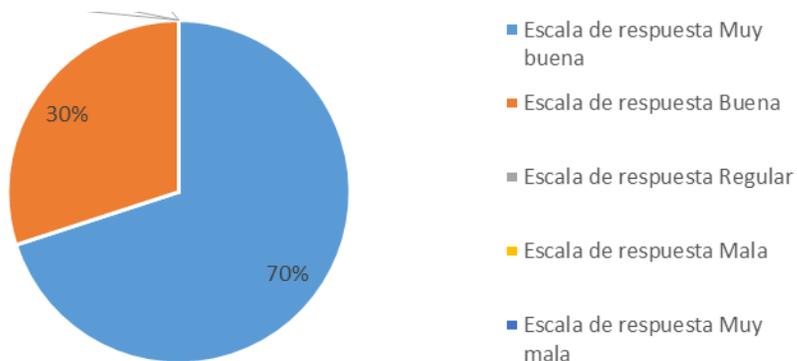
Percepción sobre la comodidad, seguridad y ambiente de las instalaciones



Como puede observarse, los encuestados calificaron las instalaciones de la IPS OTOC S.A.S. en cuanto a comodidad, seguridad y ambiente como muy buena (76%) y buena (24%); es decir, que hay satisfacción de éstas. Vale indicar que contar con una infraestructura adecuada permite cumplir los estándares de habilitación del servicio (Resolución 3100 de MSPS, 2019) y por ende asegurar la calidad de estos. Así mismo, en la figura 11 se presenta la calificación de los encuestados sobre la limpieza, desinfección y mantenimiento de las instalaciones.

Figura 11

Percepción sobre la limpieza, desinfección y mantenimiento de las instalaciones



Tal como puede apreciar en la figura 11, calificaron como muy buena 70% de los encuestados y el restante buena, la limpieza, desinfección y mantenimiento de las instalaciones de la IPS OTOC S.A.S., lo cual contribuye a la buena imagen que quiere proyectar para satisfacer a sus usuarios y pacientes; a su vez cumplir con el estándar generalidades de los ambientes y las áreas de los servicios y sus características de habilitación del servicio de salud (Resolución 3100 de MSPS, 2019).

8 CONCLUSIONES

La percepción de los usuarios de OTOC en relación con la actitud, atención y servicio del personal administrativo y de servicio, revela una buena satisfacción, esto se debe a que el usuario siempre percibe una actitud adecuada en la atención por parte del personal, se sienten en confianza y fuera de peligro cuando reciben el servicio. Sin embargo, se encontró una oportunidad de mejora con poca ponderación (20%) sobre la asignación de citas médicas.

Los usuarios tienen buena satisfacción con respecto a las instalaciones de la IPS OTOC S.A.S, dado que se sienten seguros y cómodos, como también por la buena presentación de éstas en cuestión de limpieza y mantenimiento.

Es de recalcar que la valoración final de la experiencia del servicio recibido por los usuarios de la IPS OTOC SAS se evidencia en su interés en volver a utilizar los servicios prestados por la institución y las razones que promueven esta preferencia, está muy ligado a la lealtad lo que permite que los usuarios siempre valoren su experiencia como positiva.

La confianza es un valor que se refleja en los usuarios de la IPS OTOC S.AS. lo cual es muy significativo, debido al nivel de satisfacción que tienen sobre la atención prestada de los servicios de salud; teniendo en cuenta que la IPS suple sus necesidades de manera satisfactoria para el bienestar de su salud. Todo esto, por el profesionalismo, dedicación y empatía en el servicio médico y administrativo recibido, fundamental para la satisfacción de los usuarios y la valoración, que genera de cierta forma a un mejor prestigio y posicionamiento de la IPS y por ende, garantizar la calidad del servicio.

9 RECOMENDACIONES

- Diseñar e implementar estrategias dirigidas a garantizar un servicio de calidad que genere una percepción de satisfacción de los usuarios frente a los servicios que brinda la IPS OTOC S.A.S.
- Seguir realizando las encuestas periódicamente entre los usuarios para conocer la percepción que tienen frente a la calidad del servicio prestado por la IPS OTOC S.A.S para identificar oportunidades de mejora y con ello seguir garantizando un servicio de calidad.
- Implementar proyectos de mejora continua como estrategias de educación, limpieza, cuidado de ambientes, mobiliarios y así fomentar una cultura de calidad y satisfacción del usuario.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Calvo Rojas, J., Pelegrín Mesa, A., & Gil Basulto, M. S. (2018). Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público. *Retos de la Dirección*, 12(1), 96-118.
- Camacho Castellanos, J. C. (2012). *Marketing de servicios*. EUMED. <https://ezproxyucor.unicordoba.edu.co:2086/es/ereader/unicordoba/34494?page=14>
- Carias, R. E. I. (2017). Opinión de los usuarios externos sobre la calidad del servicio que brinda la sala de emergencia del Hospital Regional Gabriela Alvarado. <http://repositorio.unan.edu.ni/7906/>.
- Constitución Política de Colombia [const]. Art.48 y 49. 7 de julio de 1991 (Colombia). <https://ezproxyucor.unicordoba.edu.co:2073/#search/jurisdiction:CO/constitucion+politica/WW/vid/42867930>
- Decreto 1011 de 2006. (Ministerio de la Protección Social). 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. Abril 3 de 2006. D.O. No. 46.230
https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/DECRETO%201011%20DE%202006.pdf
- Decreto 780 de 2016. [Ministerio de la Protección Social]. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social. Mayo 6 de 2016. D.O. No. 49865.

Decreto 3687 de 2016. [Ministerio de la Protección Social]. Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen al Ministerio de Salud y Protección Social. Agosto 16 de 2016.

Del Valle, G. C. Ladrón M. C. de G. & Verde, M. B. (2007). La biblioteca escolar: usuarios y servicios. Alfagrama Ediciones.
<https://elibro.net/es/ereader/unicordoba/187997?page=1>

ESE Manuel Castro Tovar. (2017). SIAU – Servicio de Información y Atención al Usuario. <http://esmanuelcastrotovar.gov.co/siau/>

Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397–403.

Goodman, J. (2014). Atención estratégica al cliente. Buenos Aires: Pluma Digital Ediciones.
<https://ezproxyucor.unicordoba.edu.co:2086/es/ereader/unicordoba/77357?page=41>

Guiomar, M., Pascoalinho-Pereira, J., & Souza-Guerra, I. (2007). Grado de satisfacción de los usuarios de los cuidados ofrecidos en Fisioterapia, según los estudios realizados en Portugal mediante el Cuestionario de atención al usuario: análisis de contenido. *Revista Iberoamericana de Fisioterapia y Kinesiología*, 10(2), 72-85. [https://doi.org/10.1016/S1138-6045\(07\)73669-9](https://doi.org/10.1016/S1138-6045(07)73669-9)

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. (Septiembre 23 de 2015). Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001: Sistema de Gestión de la Calidad. 4ª actualización, Bogotá, D.C.

Jinich, H. (2006). El paciente y su médico. México: Editorial Alfil, S. A. de C. V.
<https://ezproxyucor.unicordoba.edu.co:2086/es/ereader/unicordoba/72723?page=40>

Kerguelen, C. A. B. (2008). Calidad en salud en Colombia. Ministerio de la Protección Social Programa de Apoyo a la Reforma de Salud –PARS–. Editorial Scripto Ltda, Bogotá.
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/calidad-salud-colombia-principios-2008-pars.pdf>

Ley 100 de 1993. Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones. Diciembre 23 de 1993. D.O. No 41.148.
<https://ezproxyucor.unicordoba.edu.co:2073/#search/jurisdiction:CO/ley+100+de+1993/WW/vid/59814950>

Ley 1438 de 2011. Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud. Enero 19 de 2011. D.O No. 47.957
https://ezproxyucor.unicordoba.edu.co:2073/#/search/jurisdiction:CO+content_type:9/Ley+1438+de+2011/WW/vid/487600259

Organización Mundial de la Salud. (11 de agosto de 2020). Servicios sanitarios de calidad.
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

Ovalle Garzón, M., & Ovalle Garzón, M. E. (2011). Principales causas de insatisfacción de los usuarios en el servicio de urgencias de la ESE Hospital San Francisco Ibagué-Tolima. Alternativas viables de solución 2010 (Trabajo de grado), Universidad EAN.

Resolución 3100 de 2019. [Ministerio de Salud y Protección Social]. Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de

servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud y se adopta el Manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación de Servicios de Salud. Noviembre 25 de 2017. D.O. No. 51.149 https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%203100%20de%202019.pdf

Ruiz, V. R., Molina, Fajardo, J., García-Garmendia, J. L., Cruz, F. V., Rodríguez, R. O., & Varela, F. R. (2011). Satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Urgencias del Hospital San Juan de Dios del Aljarafe. *Revista de calidad asistencial*, 26(2), 111-122 <https://ezproxyucor.unicordoba.edu.co:2054/science/article/abs/pii/S1134282X10001508>

Sabogal, I. M. U., Valbuena-Durán, L. D., & Camargo-Figuera, F. (2021). Calidad del cuidado brindado por estudiantes de enfermería: Experiencia y satisfacción del usuario. *Revista Cuidarte*, 12(1), 1-16. <https://doi.org/10.15649/cuidarte.1130>

Supersalud. (23 de septiembre de 2022). 717.913 peticiones, quejas y denuncias en lo que va del 2022 por parte de ciudadanos que urgen atención: Supersalud. <https://www.supersalud.gov.co/es-co/Noticias/listanoticias/717913-peticiones-quejas-y-denuncias-en-lo-que-va-del-2022-por-parte-de-ciudadanos-que-urgen-atencion>

Vignolo, J., Vacarezza, M., Álvarez, C., & Sosa, A. (2011). Niveles de atención, de prevención y atención primaria de la salud. *Archivos de medicina interna (Montevideo, Uruguay)*, 33(1), 7–11. http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-423X2011000100003

ANEXOS

Anexo A

Consentimiento informado y formato de encuesta aplicada a los usuarios de OTOC

Estimado usuario(a) su participación en esta encuesta es de manera voluntaria, cuya finalidad es la mejora continua en el servicio que ofrece OTOC. Se le garantiza la confidencialidad, el tratamiento de datos y privacidad, de acuerdo con los cuatro principios éticos básicos: respeto a las personas, la beneficencia, la no maleficencia y la justicia como lo indica la Resolución 08430 del Ministerio de Salud y Protección Social, 1999, art.11, 14 y 15 y la Ley 1581 de 2012. Esta encuesta no genera ningún beneficio económico; en el momento que desee, puede retirarse y dejar de participar sin que por ello se creen perjuicios. Agradecemos su participación.

		ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO								
PD-AU-02/F-01										
Fecha de diligenciamiento	Día	Mes	Año:							
Entidad										
Servicio utilizado										

Con el propósito de brindarle un mejor servicio, deseamos tener en cuenta sus apreciaciones, marcando una X la opción deseada.

Preguntas		Escala de respuesta					
		Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	No Responde
1. ¿La claridad, oportunidad y calidad de la información suministrada fue?							
2. ¿La amabilidad, trato y cortesía del personal que le atendió fue?							
3. ¿Cómo considera la prontitud en el tiempo de atención?							
4. ¿La comodidad, seguridad y ambiente de las instalaciones le pareció?							
5. ¿La limpieza, desinfección y mantenimiento de las instalaciones le parecen?							
6. ¿Cómo califica el servicio brindado por el Personal Médico que lo atendió?							
7. En general, ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud recibidos?							
8. Recomendaría a familiares y amigos nuestros servicios? Cómo calificaría	Definitivamente no	Probablemente no	Probablemente si	Definitivamente si			
9. Tuvo algún problema para concretar la cita?	SI	NO	Observaciones:				
Agradecemos registrar algunas sugerencias para mejorar el servicio:							

Anexo B

Evidencias fotográficas de la práctica empresarial

