

ANÁLISIS GERENCIAL EN ATENCIÓN AL USUARIO PARA PROCESO CITAS
MÉDICAS EN UNA ORGANIZACIÓN PÚBLICA- COLOMBIA

Análisis Gerencial en atención al usuario para proceso citas médicas en una organización pública-
Colombia

Julio Alberto Díaz Díaz

Kevin David Pérez Amador

Kely Johana Ávila Vargas

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual

Programa Especialización en Gerencia de Proyectos

03 de junio del 2024

ANÁLISIS GERENCIAL EN ATENCIÓN AL USUARIO PARA PROCESO CITAS
MÉDICAS EN UNA ORGANIZACIÓN PÚBLICA- COLOMBIA

Análisis Gerencial en atención al usuario para proceso citas médicas en una organización pública-
Colombia

Julio Alberto Díaz Díaz

Kevin David Pérez Amador

Kely Johana Ávila Vargas

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de
Especialista en Gerencia de Proyectos

Asesora

Ing. Ana Mercedes Fraile Benítez
Mg. Dirección y administración de empresas

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual

Programa Especialización en Gerencia de Proyectos

03 de junio del 2024

Tabla de contenido

Abstract	7
1 INTRODUCCIÓN	8
2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	9
2.1 Descripción del problema.....	9
2.2 La pregunta de investigación.....	9
3 LOS OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN.....	10
3.1 Objetivo general	10
3.2 Objetivos específicos.....	10
4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	10
5 MARCO DE REFERENCIA	12
5.1 Marco de Antecedentes	13
5.2 Marco teórico.....	13
5.3 Marco legal.....	14
5.4 Marco geográfico.....	16
5.4.1 Ubicación y Descripción del Lugar:.....	16
5.4.2 Coordenadas e imagen de Google Maps:	16
5.4.3 Accesibilidad y Transporte:	17
5.4.4 Distribución de la población:	17
5.4.5 Infraestructura de Salud:	18
2.5. Marco institucional.....	18
6 METODOLOGÍA	19
6.1 Enfoque y alcance de la investigación.....	19
6.2 Población y muestra	19
6.2.1 Definición de la población	19
6.2.2 Cálculo y selección de la muestra.....	20
6.3 Instrumento.....	20
6.3.1 Categorías del Cuestionario:	21
6.3.2 Variables Recogidas.....	21
6.3.3 Formato del Cuestionario	22
6.4 Descripción de procedimientos	22
7 ANÁLISIS DE DATOS	24
8 CONSIDERACIONES ÉTICAS.....	25

ANÁLISIS GERENCIAL EN ATENCIÓN AL USUARIO PARA PROCESO CITAS
MÉDICAS EN UNA ORGANIZACIÓN PÚBLICA- COLOMBIA

8.1	Análisis de consideraciones éticas.....	25
9	RESULTADOS	26
9.1	Problemática presentada	26
9.1.1	<i>Características de edad y del proceso.</i>	26
9.1.2	<i>Expectativas frente a proceso de cambio</i>	30
9.1.3	<i>Análisis de Preferencias y Necesidades</i>	30
9.1.4	<i>Principales causas detectadas que afectan la calidad del servicio.</i>	32
9.2	Evaluación de factores que afectan la eficiencia y la accesibilidad del sistema actual de solicitud de citas médicas.....	32
9.2.1	<i>Recomendaciones</i>	33
9.3	Argumentos de alternativa más apropiada para el sistema de atención al usuario para la solicitud de una Cita Médica en una Organización Pública.....	34
10	CONCLUSIONES	36
11	RECOMENDACIONES	37
12	REFERENCIAS	38
13	Anexos.....	41

Tabla de figuras

Figura 1 26

Figura 2 26

Figura 3 27

Figura 4 27

Figura 5 28

Figura 6 28

Figura 7 29

Figura 8 31

Figura 9 31

Tabla de fotografías

Fotografía 1 Mapa 16

Fotografía 2 Fachada organización pública de salud 17

Resumen

La Ley 1751 de 2015 (Ley Estatutaria de la Salud) tiene por objetivo “garantizar el derecho a la salud, regularlo y establecer sus mecanismos de protección”. Fue promulgada como un nuevo contrato social entre el Estado y la sociedad, con el fin de compaginar tanto la naturaleza como el contenido del derecho fundamental a la salud y constituye una oportunidad para reorientar las prioridades del Sistema, así como su operación hacia el beneficio del ciudadano. La Ley Estatutaria hizo un giro esencial cuando situó el derecho a la salud en el ámbito del Sistema de Salud y no del Sistema de Seguridad Social en Salud y reconoció además su carácter de derecho social fundamental. Adopta así mismo, un enfoque colectivo de la salud presente tanto en las acciones de promoción y prevención para todas las personas (art. 2°), como en las obligaciones del Estado (art. 5°). Destaca en cabeza de este, la formulación y adopción de “políticas que propendan por la promoción de la salud, prevención y atención de la enfermedad y rehabilitación de sus secuelas, mediante acciones colectivas e individuales” (art. 5°, lit. c). Los principios (art. 6°) resaltan además la universalidad y equidad del derecho, así como de una política destinada a reducir las desigualdades de los “determinantes sociales de la salud que incidan en el goce efectivo del derecho a la salud, promover el mejoramiento de la salud, prevenir la enfermedad y elevar el nivel de la calidad de vida” (art. 9°, art. 20).

Se entiende entonces que además de los derechos que se reconocen a las personas (art. 10°), se incluyan una serie de deberes que relieván el carácter colectivo del derecho en la medida en que, de diversas maneras, resaltan que el acto individual repercute en la comunidad y que, por ende, es preciso que su subordine a un interés general, en correspondencia con lo previsto en el artículo 1° de la Constitución Política. Solo de esta manera es posible comprender la dimensión integral del derecho y el carácter de sistema que se le ha dado (art. 4°). Tratándose de un derecho social es necesario contextualizar ese carácter bajo un criterio de permanente interrelación entre las personas y el entorno y es el reto que plantea la Ley 1751 de 2015.

Palabras clave: Servicio de salud, Proyecto

Abstract

Law 1751 of 2015 (Statutory Health Law) aims to “guarantee the right to health, regulate it and establish its protection mechanisms.” It was enacted as a new social contract between the State and society, in order to combine both the nature and content of the fundamental right to health and constitutes an opportunity to reorient the priorities of the System, as well as its operation towards the benefit of the citizen. The Statutory Law made an essential change when it placed the right to health within the scope of the Health System and not the Social Health Security System and also recognized its nature as a fundamental social right. It also adopts a collective approach to health present both in promotion and prevention actions for all people (art. 2), and in the obligations of the State (art. 5). At the forefront of this is the formulation and adoption of “policies that promote the promotion of health, prevention and care of the disease and rehabilitation of its consequences, through collective and individual actions” (art. 5, lit. c). The principles (art. 6) also highlight the universality and equity of the right, as well as a policy aimed at reducing inequalities in the “social determinants of health that affect the effective enjoyment of the right to health, promoting the improvement of health, prevent disease and raise the level of quality of life” (art. 9, art. 20).

It is then understood that in addition to the rights that are recognized for people (art. 10), a series of duties are included that highlight the collective nature of the right to the extent that, in various ways, they highlight that the individual act has repercussions in the community and that, therefore, it must be subordinated to a general interest, in accordance with the provisions of Article 1 of the Political Constitution. Only in this way is it possible to understand the integral dimension of the law and the system character that has been given to it (art. 4). Being a social right, it is necessary to contextualize this character under a criterion of permanent interrelation between people and the environment and this is the challenge posed by Law 1751 of 2015.

Keywords: Health Service, Project

1 INTRODUCCIÓN

La calidad de la atención de salud es la provisión de servicios a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la satisfacción de los usuarios. Para cumplir con este propósito es necesario contar con condiciones óptimas de capacidad tecnológica y científica como los ambientes básicos de estructura y de procesos que deben cumplir los prestadores de servicios de salud por cada uno de los servicios que prestan y que se consideran suficientes y necesarios para reducir los principales riesgos que amenazan la vida o la salud de los usuarios en el marco de la prestación del servicio de salud.

En la realización de este proyecto encontraran la situación que se viene presentando en una Organización de Salud Pública y como afecta a los pacientes que cada día se acercan a las instalaciones de la misma a solicitar una cita médica.

Teniendo en cuenta que el estado colombiano viene luchando para que todas las personas que requieren estos servicios públicos de salud, puedan acceder en el menor tiempo posible, con el fin de que se realice un diagnóstico a tiempo de las diferentes enfermedades que se puedan presentar y evitar la muerte de los pacientes.

Al no existir un sistema que mejore la calidad en la prestación de este servicio, se hace necesario realizar un análisis que nos ayude a mejorar el sistema de atención al usuario para la solicitud de una cita médica en esta Organización Pública en el Municipio de Galeras, Colombia.

2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Debido a la alta demanda de pacientes que acuden a diario a esta organización pública de salud, se hace necesario implementar un sistema de atención al usuario para la solicitud de una cita médica. Esta situación me conlleva a plantear el siguiente problema de investigación:

2.1 Descripción del problema

En Colombia, el derecho a la salud está garantizado por la Constitución de 1991 en su artículo 49, que asigna al Estado la responsabilidad de organizar y regular la prestación de los servicios de salud y saneamiento ambiental. A pesar de este marco legal, los pacientes enfrentan serias dificultades para acceder a citas médicas en el Organismo Pública.

Actualmente, para conseguir una cita, los pacientes deben levantarse temprano a las 4:00 de la mañana, esperar hasta las 7:00 y luego hacer una larga fila, esperando aproximadamente tres horas para ser atendidos. Esta situación impacta negativamente en la calidad del servicio y la salud de los pacientes, quienes enfrentan sobrecostos, problemas de seguridad y pérdida de tiempo. La lejanía del Organismo Público del centro del municipio agrava estas dificultades.

Las principales causas de este problema incluyen una alta demanda versus una capacidad de servicio insuficiente, factores estructurales y organizativos deficientes y una gestión administrativa ineficiente. A esta situación también contribuye significativamente la falta de personal y de recursos materiales.

El impacto en la comunidad es considerable: la atención tardía agrava las condiciones médicas, genera sobrecostos económicos y afecta la productividad de los pacientes, además de deteriorar la percepción de la calidad del servicio.

2.2 La pregunta de investigación

¿Cómo Analizar el Sistema de Atención al Usuario para la solicitud de una Cita Médica en una Organización Pública en el Municipio de Galeras, Colombia?

3 LOS OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

3.1 Objetivo general

Analizar el Sistema de Atención al Usuario para la solicitud de una Cita Médica en una Organización Pública en el Municipio de Galeras, Colombia.

3.2 Objetivos específicos

- Identificar la problemática presentada en la Organización Pública de Salud en una Organización Pública en el Municipio de Galeras, Colombia.
- Evaluar los factores que afectan la eficiencia y la accesibilidad del sistema actual de solicitud de citas médicas en una organización pública de salud en el municipio de Galeras, Colombia.
- Argumentar la alternativa más apropiada para el sistema de atención al usuario para la solicitud de una Cita Médica en una Organización Pública.

4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La implementación de un Sistema de Atención al Usuario para la solicitud de Citas Médicas en un Organismo Público del Municipio de Galeras, Colombia, es una respuesta necesaria y urgente a los desafíos actuales del sistema de salud en nuestra comunidad. Este proyecto de investigación se justifica por diversos factores que impactan tanto a nivel local como nacional, y cuya resolución beneficiaría significativamente a la comunidad científica y a la sociedad en general.

El contexto normativo y conceptual que sustenta la necesidad de mejorar el acceso a los servicios de salud está claramente definido en la Ley Orgánica de Salud en Colombia, que establece el derecho fundamental a la salud y la responsabilidad del Estado de garantizar atención médica oportuna y de calidad a todos los ciudadanos. Sin embargo, la realidad muestra importantes deficiencias en la prestación de estos servicios, especialmente en la solicitud de citas médicas, lo que genera largos tiempos de espera, insatisfacción de los usuarios y posibles complicaciones en su estado de salud.

ANÁLISIS GERENCIAL EN ATENCIÓN AL USUARIO PARA PROCESO CITAS MÉDICAS EN UNA ORGANIZACIÓN PÚBLICA- COLOMBIA

Históricamente se han logrado avances significativos en salud pública en Colombia, como la reducción de la mortalidad y la prevalencia de enfermedades carenciales. Sin embargo, estos logros se ven amenazados por la persistencia de problemas estructurales en el sistema sanitario, como la falta de eficiencia en la gestión de citas. La ineficiencia en este sentido puede conducir a un aumento de la tasa de mortalidad y a la pérdida de oportunidades para la prevención y el tratamiento temprano de enfermedades.

Desde una perspectiva jurídica, el proyecto encuentra sustento en la necesidad de cumplir con los principios y objetivos establecidos por la Ley Estatutaria de Salud, que promueve la atención primaria con enfoque en la salud familiar y comunitaria, la gestión integral de riesgos en salud y la atención diferencial. Estas estrategias son esenciales para garantizar el acceso equitativo y efectivo a los servicios de salud.

El proyecto plantea alternativas de solución al problema específico del acceso a las citas médicas, proponiendo la implementación de un sistema eficiente de gestión de citas que permitirá reducir los tiempos de espera, mejorar la satisfacción de los usuarios y reducir las complicaciones de salud derivadas de los retrasos en la atención. Además, este proyecto mejora los métodos de gestión actuales mediante la adopción de nuevas tecnologías y técnicas organizativas, como sistemas de citas online y aplicaciones móviles, lo que supone una importante innovación que optimiza el proceso y facilita el acceso a los servicios sanitarios.

La investigación es crucial debido a las deficiencias actuales en la prestación de atención médica. Mejorar el acceso a las citas médicas contribuirá a una atención más oportuna y de calidad, alineándose con el derecho fundamental a la salud. Las razones incluyen la necesidad urgente de reducir los largos tiempos de espera, mejorar la eficiencia de la gestión de citas y garantizar una atención sanitaria más accesible y equitativa. Esto es fundamental para prevenir complicaciones en la salud de los pacientes y mejorar su calidad de vida.

La investigación es conveniente porque busca resolver problemas críticos que afectan directamente la salud y el bienestar de la población. La implementación del sistema propuesto contribuirá a un uso más eficiente de los recursos y mejorará la calidad del servicio de salud. El proyecto servirá para desarrollar un modelo de gestión de citas que pueda replicarse en otras regiones y contextos, ofreciendo una solución práctica y eficaz a un problema común en el sistema de salud pública.

La relevancia social de esta investigación es alta, ya que mejorar el acceso a los servicios de salud tiene un impacto directo en la salud pública y la calidad de vida de los ciudadanos. Un sistema de

ANÁLISIS GERENCIAL EN ATENCIÓN AL USUARIO PARA PROCESO CITAS MÉDICAS EN UNA ORGANIZACIÓN PÚBLICA- COLOMBIA

atención más eficiente también fortalece la confianza en las instituciones de salud y el Estado. Los principales beneficiarios serán los pacientes, que disfrutarán de una atención médica más rápida y eficiente. El personal médico y administrativo también se beneficiará de procesos más organizados y menos carga de trabajo. Indirectamente, toda la comunidad se beneficiará de una mejor salud pública.

La proyección social del proyecto es significativa, ya que sus resultados pueden aplicarse en otras zonas con problemáticas similares, beneficiando a un amplio sector de la población y sirviendo como modelo para la mejora de los servicios de salud. El proyecto tiene implicaciones de gran alcance ya que aborda un problema que afecta a un gran número de personas y tiene el potencial de mejorar significativamente el sistema de salud pública en su conjunto.

Finalmente, la investigación contribuirá a llenar un vacío teórico en la gestión de servicios de salud pública, proporcionando nuevas estrategias y soluciones basadas en tecnología y eficiencia organizativa que pueden ser estudiadas y replicadas en otros contextos. En conclusión, la implementación de un Sistema de Atención al Usuario para la solicitud de Citas Médicas es esencial para mejorar la eficiencia y accesibilidad de los servicios de salud en Galeras, Colombia. Este proyecto no solo beneficia a los pacientes y al personal de salud, sino que también fortalece la capacidad del Estado para cumplir con su mandato constitucional, ofreciendo un modelo replicable para otras regiones con necesidades similares.

5 MARCO DE REFERENCIA

Es parte fundamental de la investigación. Presenta información relevante que será tenida en cuenta al momento de abordar el problema. De igual forma, la revisión literaria contextualiza el problema de una manera más certera. Este apartado resume todo lo consultado a nivel teórico, sin indicar lo anterior que solo se consulten teorías.

En este espacio solo se debe presentar información relevante frente al tema de investigación, proveniente de fuentes fiables en el ámbito académico, esto significa: revistas académicas, revistas indexadas, libros, páginas Web institucionales de organizaciones gubernamentales y supranacionales, y privadas que tengan un carácter no comercial, y que puedan considerarse como imparciales frente al problema a tratar.

Este apartado debe contener la literatura relevante y adecuada que expresa las posturas teóricas respecto al problema planteado en el apartado anterior. En coherencia con lo anterior, debe

contener las variables que se pretenden abordar en el marco del proyecto de investigación, dando cuenta de su relación y relevancia en el contexto o ámbito en el que se desarrollaría la investigación, se sugiere que su extensión promedie 6.000 palabras y que lleve títulos y subtítulos que orienten al lector de lo general a lo particular, en todo caso este apartado deberá presentar mínimo 25 citas de 25 referencias diferentes. De igual forma, mínimo el 80% de la literatura que se referencie debe estar en una ventana de observación de máximo 5 años con respecto a la fecha de escritura del documento.

5.1 Marco de Antecedentes

El país ha logrado avances importantes en el crecimiento de la expectativa de vida y la reducción de la mortalidad; el informe de Análisis de Situación de Salud 2014 (Ministerio de Salud y Protección Social) muestra la tendencia decreciente en la tasa de mortalidad ajustada por edad. Esa reducción fue del 11% entre 2005 y 2012. Los grupos en que la mortalidad se ha reducido más del 50% son las enfermedades del sistema respiratorio, lesiones por causa externa, enfermedades infecciosas, endocrinas, del sistema nervioso, digestivas y hematológicas. La mortalidad por cáncer infantil (4.1%) es el único grupo patológico en que se evidencia incremento. También se registra la reducción en los tres tipos de desnutrición (aguda, crónica y global). En el período 1977 – 1980 la prevalencia de carenciales por desnutrición global era de 19.4% (Mora, 1982).

Para 2010, la Encuesta Nacional de Situación Nutricional (ENSIN) encontró que esa prevalencia habría reducido drásticamente al 3.4%. Estos resultados indican una acelerada progresión en el patrón epidemiológico, a partir de los problemas carenciales y las enfermedades transmisibles hacia causas de mortalidad de etiología compleja, relacionada con los factores ambientales y de estilo de vida, propios de sociedades más urbanizadas. Teniendo en cuenta esta información se deben implementar un sistema oportuno y eficaz para la entrega de citas médicas en el menor tiempo posible y de esta manera prevenir cualquier enfermedad catastrófica en el municipio y de esta forma reducir la tasa de mortalidad.

5.2 Marco teórico

La Política de Atención Integral en Salud debe contener las estrategias e instrumentos que permitan la transformación del modelo institucional de la Ley 100 de 1993 a los objetivos de un Sistema de Salud centrado en la población y sus relaciones a nivel familiar y comunitario, Estas estrategias permiten la articulación y armonización del aseguramiento, la prestación de servicios de salud y el

desarrollo de las políticas y programas en salud pública de acuerdo con la situación de salud de las personas, familias y comunidades, soportada en procesos de gestión social y política de carácter intersectorial, las cuales deben aplicarse con cada uno de los contextos poblacionales y territoriales específicos, así como contar con un enfoque diferencial. El instrumento que adopta las estrategias y las transforma en procesos se consolida como un modelo de atención integral en salud.

5.3 Marco legal

De acuerdo con la Ley Estatutaria de la Salud, el legislador deberá definir procesos para su intervención, y su abordaje se considera intersectorial, financiado con recursos diferentes a los destinados a proveer servicios. Toda política nacional o territorial de salud debe partir del análisis de los determinantes y se deben considerar como factores condicionantes de las intervenciones planteadas desde la PAIS. La política además supone la interacción coordinada de las entidades territoriales a cargo de la salud pública, los aseguradores y los prestadores de servicios. Considerados los determinantes, son cuatro las estrategias centrales de la Política de Atención Integral en Salud: 1. La atención primaria en salud con enfoque de salud familiar y comunitaria, 2. el cuidado, 3. La gestión integral del riesgo en salud y 4. El enfoque diferencial de territorios y poblaciones.

1. La atención primaria en salud (APS) es la estrategia básica y es la integradora entre las necesidades de la población, la respuesta del sistema y los recursos disponibles en la sociedad como elemento esencial para la viabilidad en la progresividad del ejercicio del derecho.

Una APS con enfoque de salud familiar y comunitaria que sirve de interfaz entre la necesidad de desarrollo de nuevas competencias del recurso humano y equipos interdisciplinarios empoderados en el desarrollo de sus capacidades para dar una respuesta social dirigida hacia la persona, la familia y la comunidad.

2. El cuidado debe ser entendido como las capacidades, decisiones y acciones que el individuo y el Estado adoptan para proteger la salud del individuo, la de su familia, la comunidad y el medio ambiente que lo rodea, es decir las responsabilidades del ciudadano consigo mismo y con la comunidad. No es posible esperar resultados en salud si el propio individuo y la comunidad no adoptan conductas y prácticas que los protejan frente a los riesgos de salud.

3. La gestión integral del riesgo en salud, como estrategia de articulación entre la salud pública, el aseguramiento y la prestación de servicios de salud. Su finalidad es la minimización del

ANÁLISIS GERENCIAL EN ATENCIÓN AL USUARIO PARA PROCESO CITAS MÉDICAS EN UNA ORGANIZACIÓN PÚBLICA- COLOMBIA

riesgo y el manejo de enfermedad. 10 4. El enfoque diferencial en la atención, adaptando el modelo a las particularidades de los territorios, las características de la población y las estructuras de servicios disponibles considerados como factores críticos de éxito en el desempeño del Sistema de Salud.

A continuación, se presentan diferentes conceptos relacionados

Ley Estatutaria de la Salud: Se refiere a la normativa que establece los principios y procedimientos para garantizar el derecho fundamental a la salud en Colombia.

Derecho a la salud: Es un derecho fundamental que reconoce la posibilidad de todas las personas de acceder a servicios de salud de calidad y de recibir atención médica cuando sea necesario.

Sistema de Salud: Conjunto de instituciones, normativas y recursos que se dedican a la promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de la salud de la población.

Sistema de Seguridad Social en Salud: Es el sistema que garantiza el acceso de los ciudadanos a servicios de salud mediante la afiliación al sistema y la prestación de servicios por parte de entidades públicas o privadas.

Derecho social fundamental: Es un derecho reconocido por la Constitución que garantiza condiciones mínimas de vida digna a los ciudadanos.

Promoción y prevención de la salud: Conjunto de actividades destinadas a fomentar estilos de vida saludables y prevenir enfermedades.

Determinantes sociales de la salud: Factores sociales, económicos, culturales y ambientales que influyen en la salud de las personas y las comunidades.

Deberes colectivos: Obligaciones que tienen los ciudadanos de contribuir al bienestar general y al funcionamiento adecuado de la sociedad.

Interés general: Bien común o beneficio público que se busca promover a través de políticas y acciones gubernamentales.

5.4 Marco geográfico

La implementación de un Sistema de Atención al Usuario para la solicitud de Cita Médica en el Municipio de Galeras, Sucre, Colombia, se justifica no sólo por los desafíos actuales del sistema de salud, sino también por las particulares características geográficas y socioeconómicas de esta región.

5.4.1 Ubicación y Descripción del Lugar:

Galeras está ubicada en la subregión de Sabanas del departamento de Sucre, aproximadamente a 34 kilómetros al sureste de Sincelejo, la capital departamental. Este municipio, conocido por su economía basada en la agricultura y ganadería, tiene una población que depende significativamente de los servicios de salud que brinda el sistema público. La ubicación de la Organización de Salud Pública en Galeras, Colombia es fundamental para comprender los desafíos logísticos que enfrentan los pacientes, especialmente aquellos que viven en zonas rurales y deben recorrer largas distancias para acceder a la atención médica.

5.4.2 Coordenadas e imagen de Google Maps:

El centro del municipio de Galeras, Colombia, se ubica aproximadamente en las coordenadas 9.1601° N, 75.0497° W. A continuación, se puede ver la ubicación del municipio en Google Maps, lo que ayuda a contextualizar la distribución espacial y los accesos disponibles:

Fotografía 1 Mapa

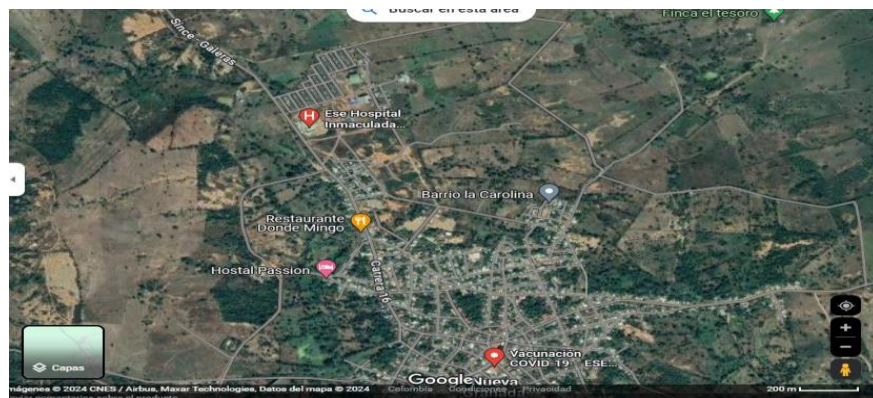


Imagen tomada desde google maps. <https://maps.app.goo.gl/8hr292jTVXovbUKk6>

Fotografía 2 Fachada organización pública de salud



5.4.3 Accesibilidad y Transporte:

La infraestructura vial y el transporte público en Galeras, Colombia son determinantes para evaluar la accesibilidad a los servicios de salud. La considerable distancia entre el centro del municipio y las zonas rurales dificulta la posibilidad de acudir a consultas médicas periódicas. Además, las condiciones de las carreteras y la disponibilidad del transporte público influyen directamente en la capacidad de los pacientes para asistir a sus citas a tiempo y con regularidad.

5.4.4 Distribución de la población:

La distribución geográfica de la población es fundamental para identificar las zonas con mayor necesidad de servicios de salud. Las características demográficas, como la densidad de población, la edad y el nivel socioeconómico, afectan la demanda de servicios de salud y la capacidad del sistema local para satisfacer estas necesidades. Conocer estos aspectos permite un abordaje más preciso y eficiente en la implementación del sistema de atención al usuario.

5.4.5 Infraestructura de Salud:

El número y distribución de los centros de salud, hospitales y clínicas en Galeras, Colombia, son cruciales para evaluar la capacidad del sistema de salud para gestionar las citas médicas. La dotación de recursos humanos y materiales en estos centros influye directamente en la eficiencia y calidad de la atención prestada. Mejorar la infraestructura y los recursos disponibles es vital para afrontar los desafíos actuales del sistema de salud.

2.5. Marco institucional

La Organización Pública en el Municipio de Galeras, Colombia, en la que estamos realizando la investigación es la Empresa Social del Estado Centro de Salud Inmaculada Concepción. La cual se rige por los siguientes valores, misión y visión.

Valores

Nuestros principios orientadores se inspiran en el respeto a la dignidad humana bajo los criterios de solidaridad, universalidad, eficiencia, calidad, igualdad, crecimiento integral continuo y desarrollo social.

Misión

Prestar Servicios de Salud de baja complejidad, en forma eficiente, continua, e idónea a los habitantes del municipio de Galeras, Colombia y circunvecinos, bajo el principio del respeto a la dignidad humana y con el cumplimiento de requisitos esenciales propendiendo por el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad.

Visión

La empresa Social del estado centro de salud Inmaculada Concepción se proyecta, como la mejor IPS pública en el Departamento de sucre, prestando servicios de baja complejidad y actividades de mediana complejidad, contando con un talento humano idóneo inspirado en los valores supremos del ser

humano con suficiente apoyo tecnológico en los procesos altamente organizados; comprometidos con el bienestar social, el desarrollo del Municipio y las necesidades del planeta.

6 METODOLOGÍA

Este trabajo nutre la sub línea de investigación denominada Innovación Sostenibilidad y valor agregado del programa Gerencia de proyectos. En esta sección se describe de manera general la forma en que se llevará a cabo la investigación sobre la problemática de la solicitud de citas médicas en una Organización Pública en el Municipio de Galeras, Colombia. Se detallan el enfoque y alcance de la investigación, la población y muestra de la investigación, el instrumento de recolección de información denominada encuesta y los procedimientos a desarrollar.

6.1 Enfoque y alcance de la investigación

La investigación se llevará a cabo utilizando un enfoque cualitativo, que permitirá explorar en profundidad las percepciones, experiencias y necesidades de los usuarios de la Organización Pública en relación con la solicitud de citas médicas. El alcance de la investigación se centrará en comprender los factores que influyen en la dificultad para acceder a citas médicas, así como en identificar posibles soluciones para mejorar este proceso.

6.2 Población y muestra

6.2.1 Definición de la población

La población objetivo de la investigación serán los usuarios que acuden a la Organización Pública en busca de atención médica y requieren solicitar citas para consultas o tratamientos. La muestra se seleccionará de manera no probabilística, considerando la disponibilidad y disposición de los usuarios para participar en el estudio. Se buscará incluir una variedad de perfiles de usuarios para capturar diferentes perspectivas y experiencias.

6.2.2 Cálculo y selección de la muestra

La población objeto para esta investigación está compuesta por 100 usuarios que utilizan los servicios de una organización pública de salud en el Municipio de Galeras, Colombia, el nivel de confianza será del 95% y el margen de 5%, para el método de muestreo utilizaremos el muestreo aleatorio simple, se contara con una lista completa de los 100 usuarios participantes, se asignaran un número único a cada participante del 1 al 100. Luego, se utilizará un generador de números aleatorios para seleccionar 80 números sin repetición, los pacientes correspondientes a estos números serán incluidos a la muestra, se revisará que los 80 participantes seleccionados representen adecuadamente la diversidad de la población (edad, género, frecuencia de uso del servicio, entre otros.).

6.3 Instrumento

El principal instrumento de recolección de información será una encuesta semiestructurada, aplicada a 100 personas, la cual tiene como objetivo recopilar información detallada sobre las experiencias, percepciones y necesidades de los usuarios respecto al proceso actual de solicitud de citas médicas, así como obtener sugerencias y preferencias para un nuevo sistema que permita solicitar citas sin acudir físicamente a la organización pública.

La estructura de la encuesta contiene:

1. Introducción
 - Propósito de estudio
 - Garantía de confidencialidad.
 - Instrucciones para completar la encuesta.
 - Agradecimiento por la participación.
2. Datos demográficos
 - Edad
 - Género
 - Frecuencia del uso del servicio de citas
 - Tipo de cita médica solicitada generalmente
3. Experiencia actual con la solicitud de citas
 - Frecuencia de solicitud de citas.
 - Tiempo promedio para solicitar una cita médica.

ANÁLISIS GERENCIAL EN ATENCIÓN AL USUARIO PARA PROCESO CITAS MÉDICAS EN UNA ORGANIZACIÓN PÚBLICA- COLOMBIA

- Métodos de solicitud de citas utilizados.
- Satisfacción con el proceso actual.
- 4. Opiniones sobre el Nuevo Sistema Propuesto
 - Problemas encontrados en el proceso actual
 - Sugerencias de mejoras para el sistema actual
 - Ventajas percibidas de un sistema en línea
 - Preocupaciones sobre el sistema en línea
- 5. Preferencias y Necesidades
 - Características importantes en un sistema de solicitud en línea
 - Método preferido para recibir confirmaciones y recordatorios
 - Tipo de soporte técnico necesario

6.3.1 Categorías del Cuestionario:

1. Datos Demográficos: Información básica sobre los participantes.
2. Experiencia Actual: Evaluación del sistema actual de solicitud de citas.
3. Opiniones sobre el Nuevo Sistema: Percepciones y expectativas sobre el sistema propuesto.
4. Preferencias y Necesidades: Requisitos y preferencias de los pacientes para el nuevo sistema.

6.3.2 Variables Recogidas

1. Edad: Variable cuantitativa (continua).
2. Género: Variable cualitativa (nominal).
3. Frecuencia de uso del servicio médico: Variable cualitativa (ordinal).
4. Tipo de cita médica solicitada: Variable cualitativa (nominal).
5. Frecuencia de solicitud de citas: Variable cualitativa (ordinal).
6. Tiempo promedio para solicitar una cita: Variable cualitativa (ordinal).
7. Métodos de solicitud de citas utilizados: Variable cualitativa (nominal).
8. Satisfacción con el proceso actual: Variable cualitativa (ordinal).
9. Problemas encontrados: Variable cualitativa (abierta).
10. Sugerencias de mejoras: Variable cualitativa (abierta).
11. Ventajas percibidas: Variable cualitativa (abierta).

12. Preocupaciones sobre el sistema en línea: Variable cualitativa (abierta).
13. Características importantes en un sistema de solicitud en línea: Variable cualitativa (abierta).
14. Método preferido para recibir confirmaciones y recordatorios: Variable cualitativa (nominal).
15. Tipo de soporte técnico necesario: Variable cualitativa (nominal).

6.3.3 Formato del Cuestionario

El formato de esta encuesta es un instrumento propio, derivado de las necesidades del proyecto de investigación y se aplicará a los participantes de manera física.

1. Introducción: Texto explicativo y agradecimiento.
2. Preguntas de Datos Demográficos: Respuestas cerradas con opciones predefinidas, Ejemplo: Edad: _____ Género: Masculino ☐ Femenino ☐
3. Preguntas de Experiencia Actual: Respuestas cerradas con opciones de elección múltiple. Ejemplo: ¿Cuánto tiempo promedio le toma solicitar una cita médica? Menos de 10 minutos ☐ 10-20 minutos ☐ Más de 20 minutos ☐
4. Preguntas de Opiniones sobre el Nuevo Sistema: Preguntas abiertas para respuestas descriptivas. Ejemplo: ¿Qué problemas ha encontrado al solicitar citas médicas? (Explique)
5. Preguntas de Preferencias y Necesidades: Combinación de respuestas cerradas y abiertas. Ejemplo: ¿Cómo preferiría recibir confirmaciones y recordatorios de citas? Correo electrónico ☐ Mensaje de texto ☐ Llamada telefónica ☐ Otro: ☐

6.4 Descripción de procedimientos

Para aplicar el cuestionario de recolección de datos implementado para esta investigación, se plantea el siguiente procedimiento, el cual permitirá asegurar la validez y confiabilidad de los datos recopilados.

1. Preparación

1.1. Diseño del Cuestionario: Finalizar el diseño del cuestionario incluyendo todas las preguntas estructuradas y semiestructuradas.

1.2. Autorización: Obtener la autorización del comité de ética de la organización pública de salud.

ANÁLISIS GERENCIAL EN ATENCIÓN AL USUARIO PARA PROCESO CITAS MÉDICAS EN UNA ORGANIZACIÓN PÚBLICA- COLOMBIA

Obtener el consentimiento informado de los participantes, asegurando que comprendan el propósito del estudio, la confidencialidad de sus respuestas y su derecho a retirarse en cualquier momento.

2. Selección de la Muestra

2.1. Identificación de la Población: Obtener una lista completa de los 100 usuarios que utilizan los servicios de la organización pública de salud.

2.2. Selección Aleatoria: Utilizar un generador de números aleatorios para seleccionar 80 usuarios de la lista completa, asegurando una muestra representativa.

3. Logística y Planificación

3.1. Tiempo: Programar la recolección de datos durante un período de 2 semanas para asegurar una tasa de respuesta adecuada.

3.2. Lugar: Realizar la recolección de datos en el lugar donde los usuarios suelen esperar para sus citas médicas o en una ubicación designada dentro de la organización que sea cómoda y accesible.

3.3. Personal Involucrado: Capacitar a los encuestadores (personal de apoyo o voluntarios) sobre cómo administrar el cuestionario y responder cualquier pregunta que los participantes puedan tener.

4. Aplicación del Cuestionario

4.1. Procedimiento de Administración: Entregar el cuestionario en formato papel a los usuarios seleccionados.

Explicar el propósito del cuestionario y el tiempo estimado para completarlo (aproximadamente 15-20 minutos). Asegurar un entorno tranquilo y privado para que los participantes puedan responder sin distracciones.

4.2. Recolección de Cuestionarios: Recoger los cuestionarios completados inmediatamente después de que los participantes terminen de responder, asegurando que no se pierdan ni se dañen.

5. Control de Calidad

5.1. Verificación: Revisar los cuestionarios para asegurarse de que estén completos y legibles.

Realizar una verificación aleatoria para asegurar la precisión de los datos ingresados en el sistema de análisis.

6. Análisis de Datos

6.1. Codificación: Codificar las respuestas estructuradas y categorizar las respuestas abiertas para facilitar el análisis.

6.2. Análisis Estadístico: Utilizar software de análisis estadístico (como SPSS o Excel) para analizar los datos cuantitativos.

Realizar un análisis temático de las respuestas cualitativas para identificar patrones y sugerencias clave.

7. Informe de Resultados

7.1. Elaboración del Informe: Redactar un informe detallado con los hallazgos del estudio, incluyendo gráficos y tablas que resuman los datos recolectados.

Incluir recomendaciones basadas en los resultados para la mejora del sistema de solicitud de citas médicas.

7.2. Presentación de Resultados: Presentar los resultados a los responsables de la toma de decisiones en la organización pública de salud.

Proporcionar retroalimentación a los participantes que lo soliciten, manteniendo la confidencialidad de las respuestas individuales.

7 ANÁLISIS DE DATOS

La información recolectada se procesa y analiza utilizando la herramienta informática Microsoft Excel. Primero, los datos cuantitativos serán ingresados para realizar análisis estadísticos descriptivos, como frecuencias, medias y desviaciones estándar, lo que permitirá identificar patrones y tendencias en las respuestas de los participantes. Los datos cualitativos se codificarán y categorizarán manualmente. Se aplicarán pruebas estadísticas, como la prueba de chi-cuadrado para evaluar la relación entre variables categóricas. Los resultados serán visualizados mediante gráficos para facilitar la interpretación y presentación de los hallazgos, asegurando una comprensión clara y detallada del alcance del estudio.

ANÁLISIS GERENCIAL EN ATENCIÓN AL USUARIO PARA PROCESO CITAS MÉDICAS EN UNA ORGANIZACIÓN PÚBLICA- COLOMBIA

Los directivos de la Organización Pública de Salud, deben tomar decisiones oportunas y precisas e identificar correctamente sus principales problemas para proponer medidas que mejoren la gestión de sus instituciones. Para esta investigación utilizamos la herramienta informática Microsoft Excel.

8 CONSIDERACIONES ÉTICAS

8.1 Análisis de consideraciones éticas

Para esta investigación se realizaron 100 encuestas a los usuarios que acudieron a la organización pública de salud, respetando la propiedad intelectual, la privacidad y la confidencialidad de las personas que participaron en este estudio de investigación donde se busca analizar la atención al usuario para la solicitud de citas médicas.

9 RESULTADOS

9.1 Problemática presentada

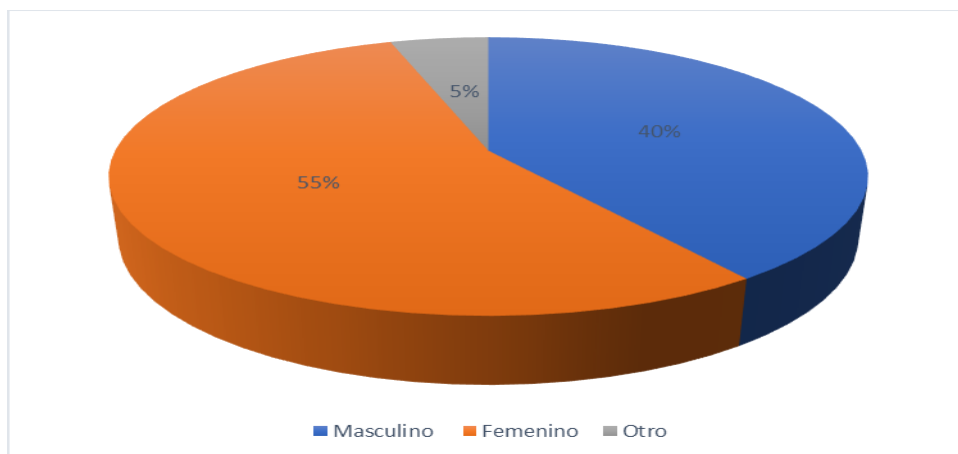
A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la indagación realizada inicialmente respecto a las características de población y proceso de solicitud del servicio para solicitar citas médicas.

9.1.1 Características de edad y del proceso.

Nuestra población de estudio se compone de 100 personas, las cuales tienen un rango de edad que van desde los 18 años hasta los 75 años y una edad promedio entre ellos de 45 años

Figura 1

Género

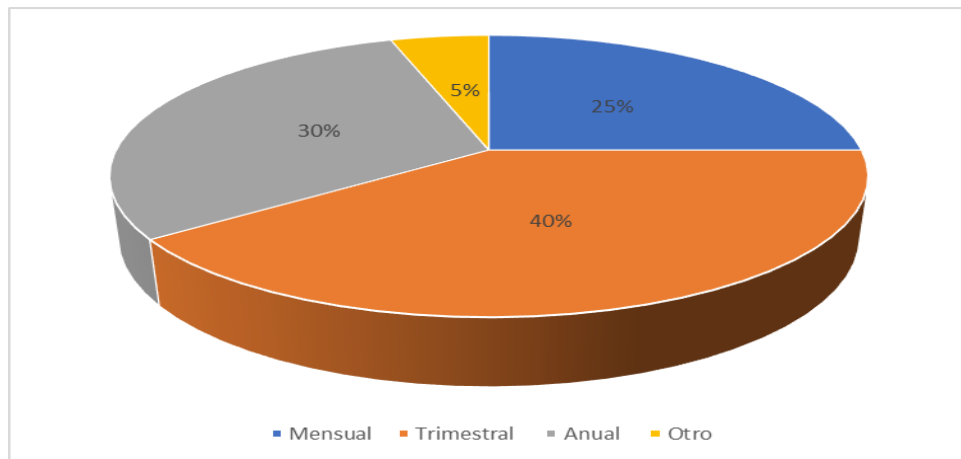


Se puede analizar que el 40% de los participantes son Masculinos, el 55% Femenino y Otros 5%.

Figura 2

Frecuencia de uso del servicio

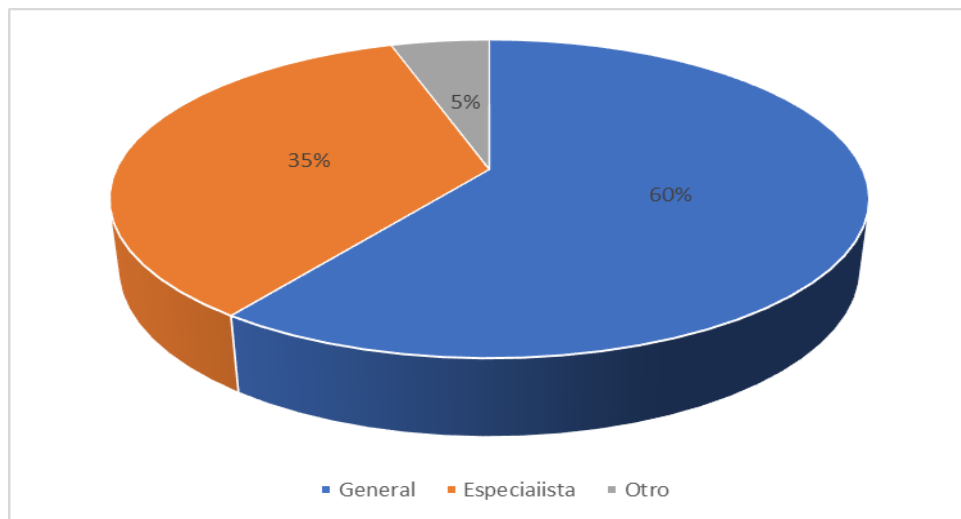
ANÁLISIS GERENCIAL EN ATENCIÓN AL USUARIO PARA PROCESO CITAS MÉDICAS EN UNA ORGANIZACIÓN PÚBLICA- COLOMBIA



Se puede analizar que la frecuencia del uso del servicio los participantes lo utilizan de manera Mensual el 25%, Trimestral 40%, Anual 30% y Otro: 5%.

Figura 3

Tipo de cita médica solicitada generalmente



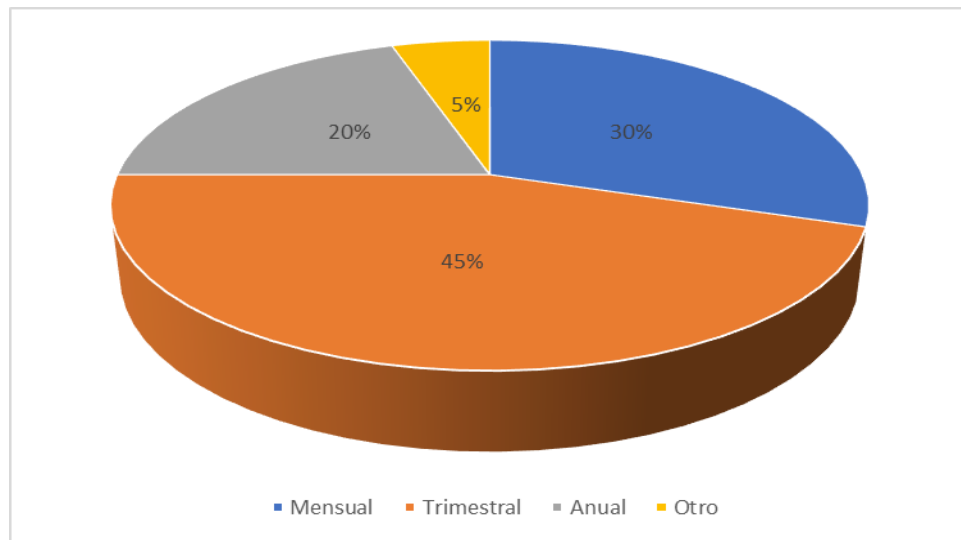
Se puede analizar que el 60% de los participantes solicitan citas generales, el 35% de Especialista y el 5% otra clase de citas.

1. Experiencia Actual con la Solicitud de Citas

Figura 4

Frecuencia de solicitud de citas

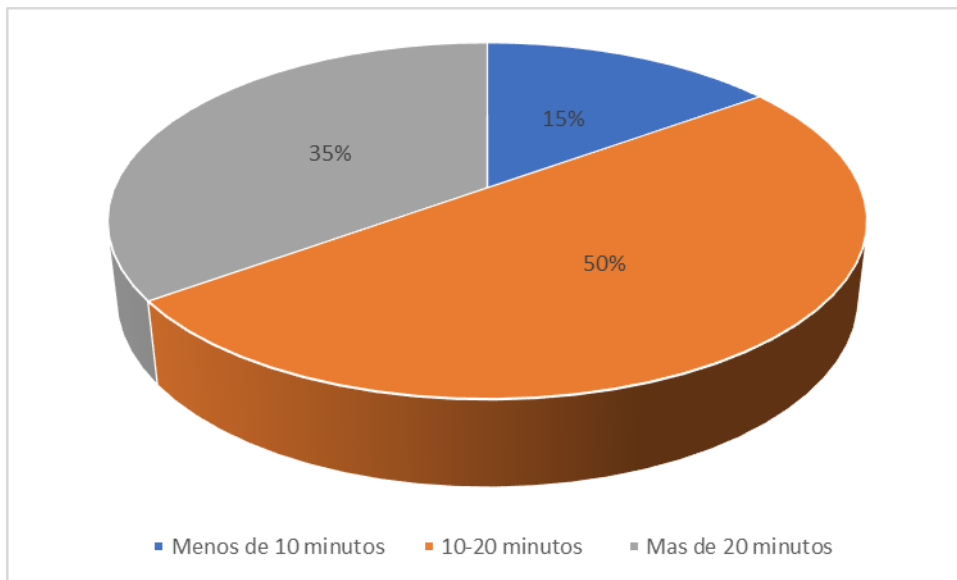
ANÁLISIS GERENCIAL EN ATENCIÓN AL USUARIO PARA PROCESO CITAS MÉDICAS EN UNA ORGANIZACIÓN PÚBLICA- COLOMBIA



Se puede analizar que la frecuencia de solicitud de citas es del 30% de manera Mensual, el 45% de manera Trimestral, el 20% de manera Anual y el 5% de otra frecuencia.

Figura 5

Tiempo promedio para solicitar una cita médica

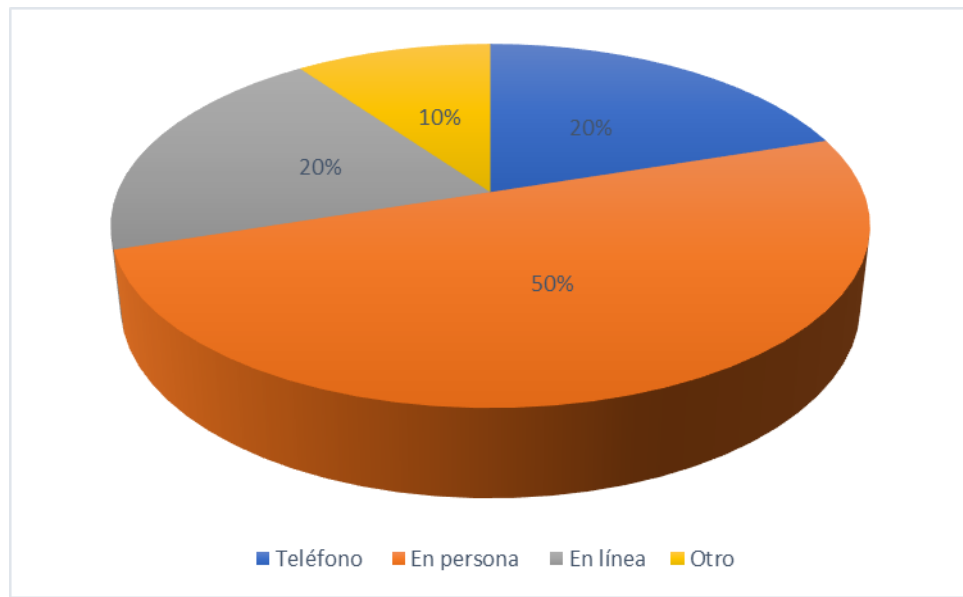


Se puede analizar que el tiempo promedio para solicitar una cita es del 15% Menos de 10 minutos, 50% de 10-20 minutos y 35% Más de 20 minutos.

Figura 6

Métodos de solicitud de citas utilizados

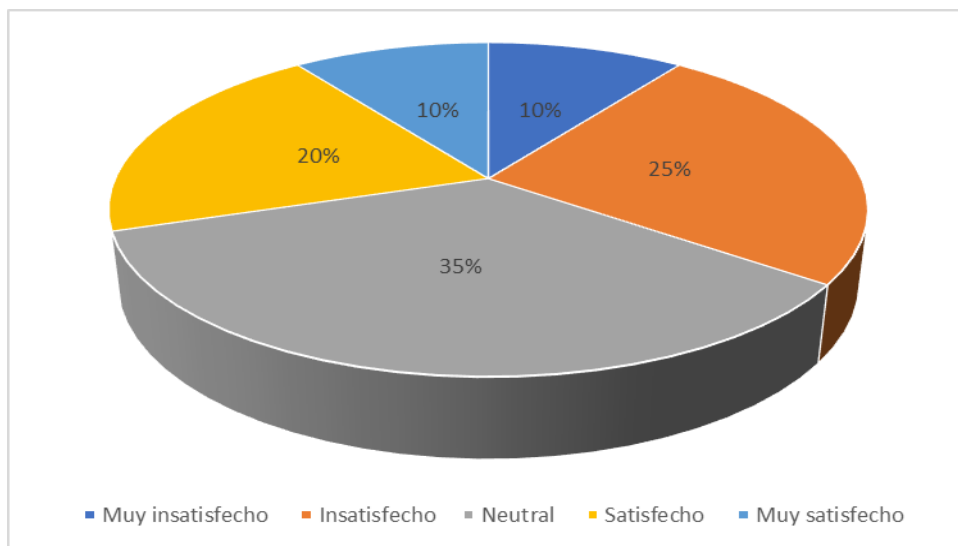
ANÁLISIS GERENCIAL EN ATENCIÓN AL USUARIO PARA PROCESO CITAS MÉDICAS EN UNA ORGANIZACIÓN PÚBLICA- COLOMBIA



Se puede analizar que el método utilizado para solicitud de citas es el 20% Teléfono, el 50% En persona, el 20% en línea y el 10% de otra manera.

Figura 7

Satisfacción con el proceso actual de solicitud de citas



Se puede analizar sobre la satisfacción del servicio que el 10% se encuentra Muy insatisfecho, el 25% Insatisfecho, el 35% Neutral, el 20% Satisfecho y el 10% Muy satisfecho.

9.1.2 Expectativas frente a proceso de cambio

3.1 Problemas encontrados al solicitar citas médicas:

“El tiempo de espera en la línea telefónica es muy largo”.

“A veces no hay disponibilidad de citas cuando llamo”.

“El proceso en línea es complicado y no siempre funciona bien”.

3.2 Sugerencias de mejoras para el sistema actual:

“Implementar un sistema en línea más intuitivo y fácil de usar”.

“Aumentar la disponibilidad de citas”.

“Ofrecer más opciones de horarios para citas”.

3.3 Ventajas de un sistema en línea:

“Puedo solicitar una cita en cualquier momento y lugar”.

“Evito las largas filas y el tiempo de espera en el teléfono”.

“Es más conveniente y rápido”.

3.4 Preocupaciones sobre el sistema en línea:

“Preocupa la seguridad de mis datos personales”.

“No todos tienen acceso a internet o saben cómo usarlo”.

“Qué pasa si el sistema se cae y no puedo confirmar mi cita”.

9.1.3 Análisis de Preferencias y Necesidades

4.1. Características importantes en un sistema de solicitud en línea:

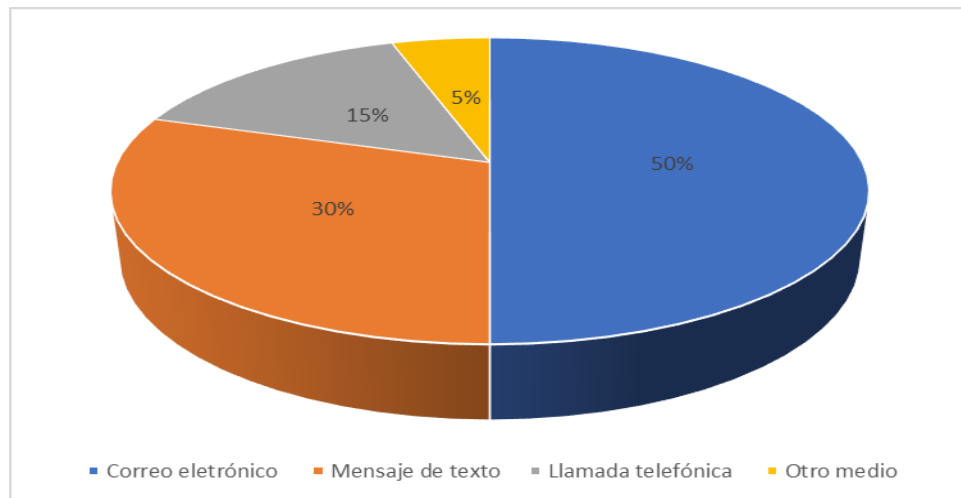
“Interfaz fácil de usar”.

“Confirmación inmediata de la cita”.

“Posibilidad de reprogramar o cancelar citas fácilmente”

Figura 8

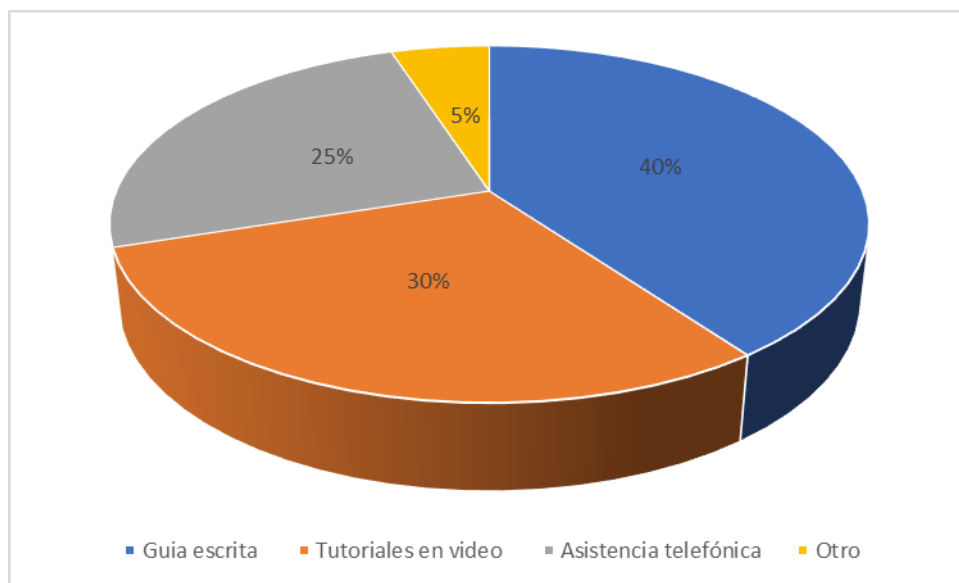
Método preferido para recibir confirmaciones y recordatorios:



Se analiza que en método de preferencia para recibir confirmaciones y recordatorios el 50% de los participantes prefieren el Correo electrónico, el 30% Mensaje de texto, el 15% Llamada telefónica y el 5% Otro medio.

Figura 9

Tipo de soporte técnico necesario:



Análisis: se puede analizar que en cuanto al tipo de soporte técnico el 40% prefiere la Guía escrita, el 30% Tutoriales en video, el 25% Asistencia telefónica y el 5% prefiere Otro método.

9.1.4 Principales causas detectadas que afectan la calidad del servicio.

1. Tiempos de Espera para Solicitar Citas Médicas

El 85% de los participantes reporta que el tiempo de espera para solicitar una cita es de 10 minutos o más, lo que indica un tiempo de espera considerablemente alto para la mayoría de los usuarios.

2. Alta Dependencia del teléfono para solicitar citas

La mayoría de los usuarios (70%) utilizan el teléfono como principal método para solicitar citas, lo que puede contribuir a los largos tiempos de espera debido a la saturación de las líneas telefónicas.

3. Baja Satisfacción con el proceso Actual de Solicitud de Citas

Un 35% de los participantes están insatisfechos o muy insatisfechos con el proceso actual de solicitud de citas, lo que refleja una percepción negativa generalizada del sistema actual.

4. Necesidad de Mejorar el Sistema en Línea

Los usuarios sugieren mejoras en la interfaz del sistema en línea, aumentando la disponibilidad de citas y ofreciendo más opciones de horarios.

Lo expuesto evidencia que, en la organización pública de salud en el municipio de Galeras, Colombia, confluyen 4 diferentes dimensiones en insatisfacción en los tiempos de espera para solicitar citas médicas, la alta dependencia del teléfono como método principal para solicitar citas, y la baja satisfacción general con el proceso actual. Las causas específicas incluyen la saturación de las líneas telefónicas, la falta de disponibilidad de citas y un sistema en línea complicado. Los usuarios han sugerido mejorar la interfaz del sistema en línea, aumentar la disponibilidad de citas y ofrecer más opciones de horarios, lo cual debe ser considerado para mejorar el servicio de solicitud de citas médicas en esta organización pública de salud.

9.2 Evaluación de factores que afectan la eficiencia y la accesibilidad del sistema actual de solicitud de citas médicas

A continuación, se da a conocer el resultado sobre la evaluación de los factores que afectan la eficiencia y accesibilidad del sistema actual de solicitud de citas.

ANÁLISIS GERENCIAL EN ATENCIÓN AL USUARIO PARA PROCESO CITAS MÉDICAS EN UNA ORGANIZACIÓN PÚBLICA- COLOMBIA

1. Eficiencia: El sistema actual de solicitud de citas médicas tiene problemas significativos de eficiencia, evidenciado por los tiempos de espera y las bajas calificaciones de eficiencia.
- Mejorar la eficiencia del sistema debería ser una prioridad para reducir los tiempos de espera y aumentar la satisfacción de los usuarios.
2. Accesibilidad: La accesibilidad del sistema actual es baja, con muchos usuarios encontrando dificultades para acceder al sistema, especialmente en línea.
- Incrementar la accesibilidad del sistema en línea, asegurando que sea intuitivo y fácil de usar, es crucial para su adopción y efectividad.
3. Problemática específica: Las principales causas identificadas (tiempos de espera y falta de disponibilidad de citas) deben ser abordados para mejorar la experiencia del usuario.
- Complicaciones en el proceso en línea también deben ser resueltas para aumentar la adopción del sistema en línea.
4. Sugerencias de Mejora: Implementar un sistema en línea más intuitivo y aumentar la disponibilidad de citas son las mejoras más sugeridas por los usuarios.
- Ofrecer más opciones de horarios para citas también es importante para mejorar la satisfacción del usuario.

9.2.1 Recomendaciones

1. Desarrollo de un sistema en línea mejorado: Crear un sistema en línea intuitivo y fácil de usar para solicitar citas médicas, basado en las sugerencias de los usuarios.
2. Aumentar la disponibilidad de citas: Revisar y ajustar la disponibilidad de citas para asegurar que los usuarios puedan encontrar y reservar citas de manera más eficiente.
3. Reducir tiempos de espera: Optimizar los procesos de solicitud de citas para reducir los tiempos de espera, especialmente en la línea telefónica.
4. Mejorar la accesibilidad: Asegurar que el sistema en línea sea accesible para todos los usuarios, proporcionando soporte técnico adecuado y recursos educativos para aquellos con menos habilidades tecnológicas.

9.3 Argumentos de alternativa más apropiada para el sistema de atención al usuario para la solicitud de una Cita Médica en una Organización Pública.

A continuación, se da a conocer la alternativa más apropiada para el sistema de Atención al Usuario para la Solicitud de Citas Médicas en una Organización Pública, basada en los datos recolectados mediante la encuesta.

Alternativa propuesta: Desarrollo e implementación de un sistema de solicitud de citas médicas en línea mejorado.

1. Reducción de Largos Tiempos de Espera

- Descongestión de Líneas Telefónicas: Al trasladar una parte significativa de las solicitudes de citas al sistema en línea, se reducirá la carga en las líneas telefónicas, disminuyendo los tiempos de espera para aquellos que aún prefieren o necesitan utilizar el teléfono.
- Mejora en la disponibilidad de citas: Un sistema en línea eficiente puede gestionar mejor la disponibilidad y la programación de citas, ofreciendo más opciones de horarios y aumentando la satisfacción del usuario.
- Inclusión de múltiples canales de comunicación
- Confirmaciones y recordatorios: La mayoría de los usuarios prefieren recibir confirmaciones y recordatorios por correo electrónico (50%) y mensaje de texto (30%). Incluir estos métodos de comunicación asegurará que los usuarios se mantengan informados y reduzcan las tasas de ausencias a las citas.
- Soporte técnico: Proporcionar guías escritas, tutoriales en video y asistencia telefónica asegurará que todos los usuarios, independientemente de su nivel de competencia tecnológica, puedan utilizar el sistema en línea.

2. Seguridad y Accesibilidad

- Medidas de seguridad robustas: Implementar protocolos de seguridad para proteger los datos personales de los usuarios, abordando una de las principales preocupaciones mencionadas en los comentarios cualitativos.
- Acceso Alternativo: Para aquellos sin acceso a internet o con dificultades tecnológicas, el sistema debe ofrecer alternativas como asistencia telefónica personalizada.

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, podemos decir que la alternativa más apropiada para el sistema de atención al usuario para la solicitud de citas médicas en una organización pública, es el desarrollo e implementación de un sistema de solicitud de citas en línea mejorado. Esta alternativa se basa

ANÁLISIS GERENCIAL EN ATENCIÓN AL USUARIO PARA PROCESO CITAS MÉDICAS EN UNA ORGANIZACIÓN PÚBLICA- COLOMBIA

en las preferencias y necesidades expresadas por los usuarios, y aborda las principales problemáticas identificadas, tales como los largos tiempos de espera, la dependencia del teléfono y la baja satisfacción con el sistema actual. Un sistema en línea intuitivo, con confirmación inmediata, flexibilidad en la gestión de citas y múltiples canales de comunicación, proporcionará una solución eficiente y satisfactoria para los usuarios del servicio de salud.

10 CONCLUSIONES

Para dar respuesta a la pregunta de investigación se fundamentó en un enfoque multifacético que incluye la evaluación de la demanda de los pacientes, la eficiencia del sistema actual, y el marco legal y constitucional que garantiza el derecho a la salud.

Primero, es esencial comprender que la alta demanda de pacientes que acuden diariamente a esta organización pública de salud exige un sistema eficiente y accesible. Dado que el derecho a la salud está consagrado en la Constitución Política de Colombia de 1991, artículo 49, el Estado tiene la responsabilidad de organizar, dirigir y reglamentar la prestación de servicios de salud de manera eficiente, universal y solidaria. Esto incluye garantizar que todos los habitantes tengan acceso a servicios de salud de calidad, conforme a los principios establecidos.

Nuestro análisis reveló que los usuarios perciben ventajas significativas en la comodidad y rapidez de un sistema en línea, pero también expresaron preocupaciones respecto a la seguridad y accesibilidad de este. Por lo tanto, recomendamos mejorar la interfaz del sistema en línea para que sea más segura y fácil de usar, y aumentar la disponibilidad de citas. Es crucial que el sistema proporcione confirmación inmediata de citas y que se implementen mecanismos para enviar confirmaciones y recordatorios a los usuarios por correo electrónico o mensaje de texto. Estas mejoras contribuirán significativamente a elevar la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

Para futuras investigaciones, se sugiere realizar estudios periódicos de satisfacción del usuario para identificar áreas de mejora en tiempo real y adaptar el sistema según las necesidades cambiantes de los pacientes. También es importante investigar nuevas tecnologías y prácticas innovadoras en la gestión de citas médicas que podrían ser implementadas para mejorar la eficiencia y seguridad del sistema. Además, es fundamental examinar el impacto de la digitalización en el acceso a los servicios de salud en poblaciones vulnerables, asegurando que la transición a sistemas en línea no excluya a segmentos de la población con menos acceso a la tecnología. Comparar el sistema de citas médicas del Municipio de Galeras, Colombia, con sistemas similares en otras regiones puede ayudar a identificar mejores prácticas y posibles mejoras. Finalmente, investigar el impacto de la capacitación continua del personal en el manejo del sistema de citas es crucial para asegurar que los usuarios reciban una atención eficiente y de calidad.

Para finalizar, podemos decir que, para garantizar un acceso efectivo y equitativo a los servicios de salud en el Municipio de Galeras, Colombia, es esencial analizar y mejorar continuamente el Sistema de Atención al Usuario. Esto no solo cumplirá con los mandatos constitucionales y legales, sino que también responderá de manera efectiva a las necesidades y expectativas de los usuarios, elevando así el estándar de atención y satisfacción en la organización pública de salud.

11 RECOMENDACIONES

Con base en los resultados obtenidos en la investigación realizada, cabe mencionar que es fundamental continuar con la misma e implementar el proyecto de mejora del sistema de solicitud de citas médicas en la organización pública de salud del municipio de Galeras, Colombia, debido a los claros beneficios identificados para la eficiencia y accesibilidad del servicio. Los datos recolectados demuestran que el sistema actual presenta problemas significativos, como tiempos de espera y baja disponibilidad de citas, lo que impacta negativamente la satisfacción de los usuarios. Implementar un sistema en línea intuitivo y fácil de usar, acompañado de medidas de seguridad robustas, no solo optimizará el proceso de solicitud de citas, sino que también incrementará la confianza de los pacientes en el sistema. Además, mejorar la accesibilidad y ofrecer múltiples formas de soporte técnico asegurará que todos los usuarios, independientemente de sus habilidades tecnológicas, puedan acceder al servicio de manera eficiente. La continuación de este proyecto es crucial para modernizar el sistema de atención al usuario, reducir la carga administrativa y mejorar significativamente la experiencia del paciente, lo que en última instancia contribuirá a una mejor calidad de atención en salud.

12 REFERENCIAS

- Constitución Política de Colombia [C.P.]. (1991). Artículo 49.
<https://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-2/articulo-49>
- Santos, R. A., Barroso, F. G., Chuc, F. A. y Santos, M.T. (2020). Parte I Tema 7 justificación de la investigación. En *Cómo elaborar un proyecto de investigación* (pp. 37-40). Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Henríquez Fierro, E., & Zepeda González, M. I. (2003). Preparación de un proyecto de investigación. *Ciencia y enfermería*, 9(2), 23-28
- Armijo, I., Aspillaga, C., Bustos, C., Calderón, A., Cortés, C., Fossa, P., Melipillan, R., Sánchez, A., Vivanco, A., (2021). *Manual de metodología de investigación*. Facultad de Psicología. Universidad del Desarrollo.
- Sampieri Hernández, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill.
- Ministerio de Salud y Protección Social en Salud. (2015). Sostenibilidad del sistema de salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud. Presentación en POWER POINT. Congreso Gestarsalud.
- Harrison, M. I., & Koppel, R. (2020). "Improving Patient Scheduling and Access to Care: Lessons from Frontline Clinicians and Technologists". New York: Springer.
- Bodenheimer, T., & Grumbach, K. (2016). "Understanding Health Policy: A Clinical Approach". 7th Edition. New York: McGraw-Hill Education.
- Polit, D. F., & Beck, C. T. (2017). *Nursing Research: Generating and Assessing Evidence for Nursing Practice*. Wolters Kluwer Health.
- Patton, M. Q. (2014). *Qualitative Research & Evaluation Methods: Integrating Theory and Practice*. SAGE Publications, Inc.
- Bernal Torres, C. A. (2022). Descripción y análisis de resultados. En *Metodología de la investigación* (p. 303). Pearson Educación.
- Hernández Sampieri, R. y Mendoza Torres, C. P. (2018). Elaboración del reporte de resultados del proceso cuantitativo y del proceso cualitativo. En *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (pp. 570-608). McGraw-Hill.
- Cabrera Guerra, R. E., & Ruiz Cañizares, H. A. (2009). *Diseño de un plan estratégico gerencial para el Hospital Clarita Santos en el municipio de Sandoná, departamento de Nariño* (Doctoral dissertation, Universidad de Nariño).
- Zambrano Rodríguez, C. D., & Guerrero Guerrero, C. E. (2012). *Diseño del plan estratégico para la Clínica Sonrisas Sanas unidad odontológica integral en el municipio de Túquerres Nariño 2012-2015* (Doctoral dissertation, Universidad de Nariño).

ANÁLISIS GERENCIAL EN ATENCIÓN AL USUARIO PARA PROCESO CITAS MÉDICAS EN UNA ORGANIZACIÓN PÚBLICA- COLOMBIA

- Gómez-García, C. A., & Builes-Velásquez, A. (2018). El derecho fundamental a la salud y la política de acceso al sistema: una mirada desde la Ley Estatutaria 1751 del año 2015. *Revista de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas*, 48(128), 135-167.
- Ramírez Ramírez, A. M., Rocha Beltrán, D. E., Durango Suárez, L. F., & Rodríguez Álvarez, S. B. (2016). Implicaciones de la ley estatutaria 1751 de 2015 sobre las entidades promotoras de salud del régimen contributivo. *Revista CES Derecho*, 7(2), 13-41.
- Torres, C. A. (2020). Algunas consideraciones sobre la ley estatutaria 1751 de 2015. Una aproximación desde la sentencia C-313 de 2014. *Derecho fundamental a la salud: ¿Nuevos escenarios?*
- Maldonado Díaz, R. J., & Monsalve Mantilla, A. M. (2016). Derecho a la salud: más allá del papel. Alcances y limitaciones de la ley 1751 del 2015, a la luz de la salud como derecho fundamental.
- Ávila, C. A. P. (2015). De la Ley Estatutaria de Salud: concepto de salud. *Revista Colombiana Salud Libre*, 10(2), 73-74.
- SALUD, S. S. E. PROYECTO DE LEY _ DE 2020 “Por medio de la cual se regulan algunos aspectos de la Ley Estatutaria 1751 de 2015 para garantizar la prestación eficaz del derecho a la salud, la garantía de acceso eficiente, la protección del personal de salud y se dictan otras disposiciones”.
- Cera Beleño, N. M., Clavijo Parra, D. C., & Martínez Fajardo, B. C. (2018). El impacto de la implementación de la ley 1751 de 2015 en la accesibilidad actual a los servicios de salud en Colombia.
- Yepes Bustos, C. Y., & Olmos Bolaños, Y. C. (2022). Ley estatutaria 1751 de 2015 en relación con el régimen subsidiado y la afectación económica que tiene en el SGSSS en Colombia durante el período 2015–2020.
- Calderón, J. (2015). Autonomía médica y ley estatutaria de salud. *Acta médica colombiana*, 40(1), 51-53.
- Villegas, B. S., López-Mallama, O. M., & Mejía, H. M. (2023). Evolución Normativa de Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad en Colombia 1993 a 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(3), 6375-6393.
- SALUD, A. E. (2015). PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE CRITERIOS DE EXCLUSIÓN DE PRESTACIONES EN SALUD, LEY 1751 DE 2015.
- Mayorga Deaza, A. M. (2021). Análisis de la Ley Estatutaria 1751 de 2015 ¿una solución a los problemas de la ley 100 de 1993?.
- Vasconez Rodríguez, C. A., Arabia Velázquez, V., & Fajardo Pacheco, A. D. (2021). Protección del derecho fundamental a la salud a partir de la ley estatutaria 1751 de 2015 en el primer nivel de atención de la ESE ida Sinú de Montería 2019–2020.
- Mayorga Amador, J. (2023). Acceso a los servicios de salud en la población Indígena de Vaupés a la luz de la Ley Estatutaria de Salud.

ANÁLISIS GERENCIAL EN ATENCIÓN AL USUARIO PARA PROCESO CITAS MÉDICAS EN UNA ORGANIZACIÓN PÚBLICA- COLOMBIA

- Jaimes-Montaña, I. C., & Vélez-Álvarez, C. (2021). Adopción del modelo de Determinantes Sociales de la Salud según la Ley Estatutaria en Salud: ¿Avance en Política Pública? *El Ágora USB*, 21(2), 629-653.
- Castro, G. J. O., Arcila, S. O., Lugo, D. F. P., Escobar, J. P. V., González-Quintero, V. S., & Valencia, J. A. G. (2024). Efectos de la Ley Estatutaria de Salud en el comportamiento de las acciones de tutela en salud en Colombia, 2008-2019. Un análisis de series de tiempo interrumpida. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 42, e354553-e354553.
- Suárez, J. A. S. (2016). La Ley Estatutaria de Salud: la apuesta por la medicina familiar. *Hojas de El Bosque*, 2(3), 42-47.
- Ramírez Mejía, R. F. (2020). Factores de riesgo para parasitosis y su asociación con el estado nutricional en la primera infancia del Municipio de Galeras, Sucre 2019.
- Muñoz Sanchez, V. A. (2020). Diseño e implementación de un sistema web para la gestión de citas médicas en la Clínica FEM SALUD SAC, 2020.
- Coronado Mendoza, J. A., & Caveró Alvarez, O. S. (2023). Implementación de un sistema web para mejorar la reserva de citas médicas en el centro de salud Cruz de Motupe, Lima–2022.
- León-Castañeda, C. D. D. (2019). Salud electrónica (e-Salud): un marco conceptual de implementación en servicios de salud. *Gaceta médica de México*, 155(2), 176-183.
- Hernández, J. M. R., Rubiano, D. P. R., & Barona, J. C. C. (2015). Barreras de acceso administrativo a los servicios de salud en población colombiana, 2013. *Ciência & Saúde Coletiva*, 20, 1947-1958.

13 Anexos

Anexo 1. Encuesta



Encuesta para Mejorar el Sistema de Solicitud de Citas Médicas

Introducción:

Estimado/a participante,

Le agradecemos por tomar el tiempo para participar en esta encuesta. Su opinión es muy importante para nosotros. El objetivo de esta encuesta es entender sus experiencias y necesidades respecto al proceso de solicitud de citas médicas en nuestra organización. La información que proporcione será confidencial y se utilizará exclusivamente para mejorar nuestros servicios.

Atentamente, Corporación Universitaria Minuto de Dios.

Instrucciones: Por favor, responda a todas las preguntas. Marque con una "X" la opción que mejor describe su respuesta o escriba su respuesta en los espacios proporcionados.

1. Datos Demográficos:

1 Edad: _____ 1.2 Género: Masculino ☐ Femenino ☐ Otro: ☐ _____

1.3 Frecuencia de uso del servicio médico: Mensual ☐ Trimestral ☐ Anual ☐ Otro: ☐

1.4 Tipo de cita médica solicitada generalmente: General ☐ Especialista ☐ Otro: ☐

2. Experiencia Actual con la Solicitud de Citas:

2.1 ¿Con qué frecuencia solicita citas médicas? Mensual ☐ Trimestral ☐ Anual ☐ Otro ☐

2.2 ¿Cuánto tiempo promedio le toma solicitar una cita médica? Menos de 10 minutos ☐ 10-20 minutos ☐ Más de 20 minutos ☐

2.3 ¿Qué métodos de solicitud de citas ha utilizado? (Marque todas las que apliquen)
Teléfono ☐ En persona ☐ En línea ☐ Otro ☐ _____

2.4 ¿Cuán satisfecho está con el proceso actual de solicitud de citas? Muy insatisfecho ☐ Insatisfecho ☐ Neutral ☐ Satisfecho ☐ Muy satisfecho ☐

3. Opiniones sobre el Nuevo Sistema Propuesto:

3.1 ¿Qué problemas ha encontrado al solicitar citas médicas? (Explique)

ANÁLISIS GERENCIAL EN ATENCIÓN AL USUARIO PARA PROCESO CITAS MÉDICAS EN UNA ORGANIZACIÓN PÚBLICA- COLOMBIA



NIMINUT
Corporación Universitaria Minuto de
Oro
Compromiso de calidad al alcance de todos

Encuesta para Mejorar el Sistema de Solicitud de Citas Médicas

3.2 ¿Qué mejoras sugeriría para el sistema actual de solicitud de citas?

3.3 ¿Qué ventajas ve en un sistema que permita solicitar citas sin acudir físicamente a la organización?

3.4 ¿Qué preocupaciones tiene respecto a un sistema de solicitud de citas en línea?

4. Preferencias y Necesidades:

4.1 ¿Cuáles serían las características más importantes para usted en un sistema de solicitud de citas en línea? (Explique)

4.2 ¿Cómo preferiría recibir confirmaciones y recordatorios de citas? Correo electrónico ☐
Mensaje de texto ☐ Llamada telefónica ☐ Otro ☐ _____

4.3 ¿Qué tipo de soporte técnico necesitaría para usar un sistema en línea? Guía escrita ☐
Tutoriales en video ☐ Asistencia telefónica ☐ Otro: ☐ _____

Agradecimiento: Gracias por su participación. Sus respuestas serán de gran ayuda para mejorar nuestros servicios.