

---

Plan de Mejoramiento de la Calidad del Portafolio de Servicios de una EPS en el  
Municipio de Sincelejo, Sucre

Maria Paula Peña Martínez

Maty Luz Tovar Peluffo

Maria Jose Villa Aguas

Corporación Universitaria del Caribe – CECAR  
Escuela de Posgrados y Educación Continua  
Facultad de Ciencias Económicas y administrativas  
Especialización en Gerencia de la Calidad y Auditoría en Salud

Sincelejo

2022

---

Plan de Mejoramiento de la Calidad del Portafolio de Servicios de una EPS en el  
Municipio de Sincelejo, Sucre

María Paula Peña Martínez

Maty Luz Tovar Peluffo

María Jose Villa Aguas

Trabajo de grado presentado como requisito para optar título de Especialista en Gerencia  
de la Calidad y Auditoría en Salud

Director

Germán Javier Arrieta Bernate

Magister en Microbiología Tropical

Codirector

Antoni Max Contreras Rodríguez

Magister en Administración de Negocios

Corporación Universitaria del Caribe – CECAR

Escuela de Posgrados y Educación Continua

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Especialización en Gerencia de la Calidad y Auditoría en Salud

Sincelejo

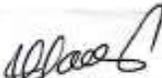
2022

**Nota de Aceptación**

4.5 CUATRO PUNTO CINCO

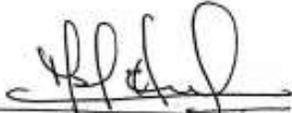


Director



Martha Hernandez Prado

Evaluador 1



Mariwi Alvarez Lizarzo

Evaluador 2

Sincelejo, Sucre, 22 de Julio de 2022

---

**Tabla de Contenido**

Resumen.....	9
Abstract.....	10
Introducción.....	11
1. Planteamiento del Problema.....	12
1.1 Formulación del problema.....	14
2. Objetivos de la Investigación.....	15
2.1 Objetivo General.....	15
2.2 Objetivos Específicos.....	15
3. Justificación.....	16
4. Marco de Referencia.....	19
4.1 Marco Referencial.....	19
4.2 Marco Conceptual.....	21
4.2.1 La Calidad.....	21
4.2.2 Servicios de Salud.....	22
4.2.3 Calidad en Salud.....	23
4.2.4 Portafolio de Servicios.....	24
4.3 Marco Teórico.....	25
5. Metodología.....	30
5.1 Tipo de Investigación.....	30
5.2 Enfoque.....	30
5.3 Población y Muestra.....	30
5.4 Fuentes de Información.....	30
5.5 Instrumento de Recolección de Información.....	31

---

6.	Análisis de los Resultados .....	32
6.1	Diagnóstico de la Calidad de los Servicios de Salud Ofrecidos por una EPS Del Municipio De Sincelejo .....	32
6.1.1	Introducción.....	32
6.1.2	Diagnóstico de la calidad de los servicios de salud ofrecidos por una eps del municipio de Sincelejo.....	32
6.2	Identificación de los aspectos críticos en la prestación de los servicios de salud ofrecidos por una EPS del Municipio de Sincelejo, Sucre .....	59
6.2.1	Introducción.....	59
6.2.2	Identificación de los aspectos críticos en la prestación de los servicios de salud ofrecidos por una EPS del municipio de Sincelejo, Sucre .....	59
6.3	Acciones que conlleven a mejorar la calidad y oportunidad en la atención en los servicios de salud de la EPS del municipio de Sincelejo, Sucre .....	69
6.3.1	Introducción.....	69
6.3.2	Plan de acción para mejorar la calidad y oportunidad en la atención en los servicios de salud de la EPS del municipio de Sincelejo, Sucre .....	69
7.	Conclusiones .....	74
	Referencias Bibliográficas .....	76
	Anexos .....	82
	Anexo 1. Formato de preguntas .....	82
	Anexo 2. Formato de respuestas .....	86

### Listado de Gráficos

<b>Gráfico 1</b> ¿Recibe un trato amable por parte de los profesionales de la salud?;	<b>Error! Marcador no definido.</b>
<b>Gráfico 2</b> ¿El personal médico – asistencial le transmite calidez en el servicio?.....	33
<b>Gráfico 3</b> ¿La atención recibida por parte de los profesionales de la salud ha sido buena? .....	34
<b>Gráfico 4</b> ¿La atención en salud ha sido muy completa?.....	34
<b>Gráfico 5</b> ¿Los médicos se interesan por atenderlo de forma adecuada??.....	35
<b>Gráfico 6</b> ¿Recibe siempre un saludo cordial?.....	36
<b>Gráfico 7</b> ¿Es escuchado por los médicos al plantearle sus problemas de salud en la EPS?.....	37
<b>Gráfico 8</b> ¿La EPS cuenta con una adecuada tecnología para la prestación de los servicios de salud? .....	38
<b>Gráfico 9</b> ¿La buena organización caracteriza a la EPS?.....	39
<b>Gráfico 10</b> ¿La EPS cuenta con los suministros necesarios para la prestación del servicio de salud .....	40
<b>Gráfico 11</b> ¿Es adecuado el estado físico en que se encuentran la EPS?.....	41
<b>Gráfico 12</b> ¿Las características de los consultorios garantizan la privacidad en la consulta?.....	42
<b>Gráfico 13</b> ¿La farmacia está surtida adecuadamente de las medicinas necesarias para seguir el tratamiento médico?.....	43
<b>Gráfico 14</b> ¿El personal médico-asistencial en la EPS posee un gran conocimiento de cómo tratar a los usuarios?.....	44
<b>Gráfico 15</b> ¿Se observa una buena disposición por parte del personal médico-asistencial de ayudarle en su tratamiento de salud? .....	45
<b>Gráfico 16</b> ¿Los médicos le dedican el tiempo necesario en su consulta de salud? .....	46
<b>Gráfico 17</b> ¿Le explican claramente cada cosa relacionada con su tratamiento de salud? .....	47
<b>Gráfico 18</b> ¿Al momento de plantearle las inquietudes al médico, estos explican de manera adecuada?.....	48
<b>Gráfico 19</b> ¿Le explican cuáles son los cuidados que se deben tener en el control de la enfermedad? .....	49
<b>Gráfico 20</b> ¿Les informan con claridad como tomar las medicinas?.....	50

---

<b>Gráfico 21</b> Atención al usuario .....	60
<b>Gráfico 22</b> Infraestructura del servicio .....	61
<b>Gráfico 23</b> Calidad del servicio .....	62
<b>Gráfico 24</b> Calificación Total .....	63
<b>Gráfico 25</b> Calificación de la lista de chequeo .....	67

---

### Listado de Tablas

<b>Tabla 1</b> Análisis de los resultados de la encuesta .....	51
<b>Tabla 2</b> Matriz DOFA .....	57
<b>Tabla 3</b> Resumen de las áreas analizadas.....	63
<b>Tabla 4</b> Lista de chequeo .....	65
<b>Tabla 5</b> Calificación de la lista de chequeo.....	67

---

## Resumen

La propuesta que se desarrolla a continuación tiene el objetivo de proponer un plan de mejoramiento de la calidad del portafolio de servicios de una EPS en el municipio de Sincelejo, propósito que se espera alcanzar con la elaboración de un diagnóstico, la aplicación de una matriz de identificación de fortalezas y debilidades o matriz **DOFA** y un plan de mejoramiento ante los hallazgos encontrados. El proceso investigativo se enmarca en la implementación de los parámetros de la investigación cualitativa, con el complemento de un enfoque exploratorio y descriptivo, la población se enmarca en los usuarios de la EPS a quienes se les aplicará un instrumento de recolección de la información consistente en una encuesta de satisfacción, con el fin de conocer su percepción acerca del problema planteado en el presente trabajo. Los resultados que se esperan encontrar tienen que ver con el plan de mejoramiento, el diagnóstico, la implementación de la matriz **DOFA** y las recomendaciones necesarias para mejorar los servicios de dicha EPS en Sincelejo.

*Palabras clave:* EPS, plan de mejoramiento, portafolio de servicios, usuarios, satisfacción del usuario.

---

### **Abstract**

The proposal that is developed below has the objective of proposing a plan to improve the quality of the service portfolio of an EPS in the municipality of Sincelejo, a purpose that is expected to be achieved with the elaboration of a diagnosis, the application of a matrix of identification of strengths and weaknesses or WOST matrix and an improvement plan considering the findings. The research process is framed in the implementation of the qualitative research parameters, with the complement of an exploratory and descriptive approach; the population is framed in the EPS users to whom an information collection instrument consisting of a satisfaction survey, to know their perception about the problem raised in the present work. The expected results have to do with the improvement plan, the diagnosis, the implementation of the WOST matrix and the necessary recommendations to improve the services of said EPS in Sincelejo.

*Keywords:* EPS, improvement plan, service portfolio, users, user satisfaction.

## **Introducción**

Los servicios de salud son un aspecto relevante dentro del contexto de la salud pública a nivel mundial, debido a que las irregularidades que pueden suscitar todo tipo de problemas y riesgos de tipo individual o familiar, por ello, es de importancia su abordaje teórico, conceptual e instrumental, en función de que se implementen acciones de mejora de dichos servicios hacia los usuarios, y ello en parte significa, el logro de mayores estándares de calidad y un mejor portafolio de los servicios de la salud .

La presente investigación tiene como propósito central, el diseñar un plan de mejoramiento para optimizar el portafolio de los servicios de salud que ofrece la EPS del municipio de Sincelejo, Sucre. En su desarrollo se establece la elaboración de un diagnóstico de la calidad de los servicios de salud ofrecidos por una EPS del municipio de Sincelejo. Luego, se identifican los aspectos críticos en la prestación de los servicios de salud ofrecidos por la entidad y posteriormente, con base en los resultados obtenidos, se proponen acciones que conlleven a mejorar la calidad y oportunidad en la atención en los servicios de salud de la EPS a nivel local.

## 1. Planteamiento del Problema

La calidad en atención en salud, es un tema relevante dentro del contexto mundial, debido a que la ineficiencia en la prestación de los servicios de salud pueden genera grandes riesgos a la población, y así lo indica, un estudio histórico realizado en Colombia por la Comisión de Salud Global de Lancet sobre Sistemas de Salud de Alta Calidad (2018), en el cual, se expone que más de 22.000 colombianos mueren cada año debido a la mala calidad de la atención, y cerca de 12.000 más mueren debido al acceso deficiente a, o la utilización de, los servicios. Sin dudas, en Colombia, los problemas con la calidad de los servicios de salud son recurrente, ya que es una situación problemática que enfrentan y no han podido solucionar las EPS del país y el municipio de Sincelejo no se escapa de eso. Para Jaramillo (2015) el problema de los servicios de salud radica en la laxitud de las leyes y la permisividad de los organismos de control que no implementan medidas para solucionar tal situación que perjudica gravemente a los usuarios.

Por su parte, el Banco Interamericano de Desarrollo BID (2019) considera que Colombia es el país de Latinoamérica con la cobertura más alta en salud, superando el 95% de la misma, pero que el 70% de los afiliados en salud no están satisfechos con los servicios, que este problema deviene de la consideración de la salud como un derecho fundamental, por lo que los usuarios del sistema son mayormente exigentes.

Por otro lado, el mismo Ministerio de Salud de Colombia referencia que los problemas de la salud en el país radica en que existe carencia de recursos y no existe una vigilancia estricta a la calidad de los mismos; además de las tensiones que crean las EPS del país, en relación con el pago de sus deudas, que terminan afectando la calidad de los servicios que ofrecen a sus afiliados.

Para nadie es un secreto que Las Entidades Promotoras de Salud (EPS) son las principales causantes de los grandes problemas que hoy pose la salud, debido a que dichas entidades, en numeradas ocasiones han sido utilizadas para el despilfarro de recursos económico y malos manejos administrativos, siendo nosotros los actores nuevamente las víctimas de estos malos procesos. La inadecuada ejecución de los procesos al momento de prestar servicios de salud puede

ser causantes en muchas ocasiones de enfermedad, o muerte de los actores que utilizan el sistema de salud y a su vez, las consecuencias de estos hechos afectan a personas involucradas en el proceso de atención, tanto en la parte administrativa como asistencial. Lo anterior, hace imprescindible, que los profesionales de todas las áreas de la salud, sean más conscientes, más humanos y responsables a la hora de implementar y ejecutar procesos y procedimientos que ayuden al mejoramiento continuo de la calidad en las EPS a nivel nacional.

Para muchos la solución del problema está en el fortalecimiento del marco normativo, con una óptima política pública a largo plazo, que permita el mejoramiento de los servicios y del sistema de salud en general. En el municipio de Sincelejo se ha podido evidenciar que todas las EPS, sin ninguna excepción tienen problemas complejos de resolver, sobre todo en la asignación de citas y la entrega de medicamentos de alto costo y los que no tienen alto costo también, por lo que los usuarios tienen que acudir a la justicia para su consecución.

En este caso, la atención, en el marco del sistema de salud y la normatividad vigente, se ha definido como la provisión de servicios de salud a los usuarios de forma accesible, equitativa con un nivel profesional óptimo, considerando el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el fin de lograr la satisfacción de los usuarios. Esta definición centrada en el usuario, involucra aspectos como accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia y continuidad en la atención, que se deben considerar en la prestación de los servicios de salud a la población colombiana (Kerguelén, 2015).

Lo dicho por Kerguelén (2015) está muy lejos de cumplirse en el municipio de Sincelejo, la EPS reseñada no tiene la capacidad instalada suficiente para la atención del volumen de usuarios que mantiene. Otro problema tiene que ver con los servicios de citas médicas, las cuales son bastante demoradas y con la situación planteada con el Covid-19 la calidad de los servicios médicos se disminuyó casi que por completo, la atención virtual es mala, con problemas de conectividad y una deficiente atención al paciente.

Las EPS descargan la responsabilidad de la atención a las IPS, lo que se convierte en un segundo problema de calidad en salud, ya que estas instituciones tampoco cuentan con la capacidad

instalada para tantas personas que tienen problema de salud en el municipio de Sincelejo, disminuyendo considerablemente la atención y el número de usuarios por día. En los sitios de dispensación de medicamentos de la EPS estudiada se notan día a día largas colas con cientos de personas esperando que le entreguen sus medicamentos a pleno sol y sin las mínimas medidas de seguridad en esta época de pandemia.

En el caso particular, de la calidad del servicio de salud en la ciudad de Sincelejo, se hace mención, de un estudio realizado por Amed et al, (2019), titulado “Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana”, realizaron un estudio de campo mediante la aplicación de un instrumento “Care Q” al contexto de las IPS en la ciudad de Sincelejo a 123 pacientes, en el cual se halló una calidad de atención en salud total alcanzada del 62% de los cuales un 42% de los pacientes dijeron no haber sido atendidos y no reconocen a la Enfermera (o) del servicio, y este resultado a nivel de la calidad percibida por el usuario en las IPS estudiadas, es regular y con amplias oportunidades de mejora, lo que merece una revisión desde las instituciones de salud, de dicho servicio. En ese sentido, este estudio, corrobora el hecho, de que debe valorarse continuamente la calidad del servicio de salud en las IPS, con el fin de cerrar brechas en dimensiones particulares y buscar tendencias positivas en la atención a los usuarios, y el que se identifiquen aquellos factores que puedan influir sobre la calidad del cuidado brindado.

### **1.1 Formulación del problema**

Una vez se han analizado los aspectos básicos del problema de la calidad de la atención en una EPS del municipio de Sincelejo, sus causas y consecuencias, se formula la siguiente pregunta para orientar la investigación propuesta en el presente trabajo:

¿De qué manera un plan de mejoramiento puede optimizar la calidad de los servicios de salud ofrecidos por una EPS del municipio de Sincelejo?

---

## **2. Objetivos de la Investigación**

### **2.1 Objetivo General**

Ofrecer un plan de mejoramiento para optimizar el portafolio de los servicios de salud que ofrece la EPS del municipio de Sincelejo, Sucre.

### **2.2 Objetivos Específicos**

Diagnosticar la calidad de los servicios de salud ofrecidos por una EPS del municipio de Sincelejo.

Identificar los aspectos críticos en la prestación de los servicios de salud ofrecidos por una EPS del municipio de Sincelejo, Sucre.

Proponer acciones que conlleven a mejorar la calidad y oportunidad en la atención en los servicios de salud de la EPS del municipio de Sincelejo, Sucre.

### 3. Justificación

Los servicios de salud son de fundamental importancia para los usuarios por lo que estos deben mantener la calidad necesaria para la satisfacción de las necesidades de salud de los mismos, con la capacidad necesaria para proveer los bienes necesarios para el restablecimiento de la salud de las personas. Según Kruk et al. (2018):

Se necesitan sistemas de salud de alta calidad que optimizan la atención de la salud en cada contexto dado por brindando constantemente atención que mejora o mantiene salud, siendo valorados y confiados por todas las personas, y por responder a las necesidades cambiantes de la población (p.1).

Para estos autores, la calidad es el eje central en la prestación de los servicios de salud y en el cual, se deben considerar todos aquellos aspectos característicos que se configuran en su operatividad, por tanto, todas las personas tienen el derecho de recibir una atención de alta calidad. En ese sentido, se debe repensar los enfoques pasados, e invertir más en este crucial determinante de la salud, como lo es la calidad en la prestación de los servicios (Kruk et al., 2018). Sin embargo, en Colombia, en función de que se presten servicios de salud en las EPS a nivel nacional, se requiere de la participación responsable de los diferentes actores involucrados en ella. En ese sentido, cuando un usuario, presente una denuncia o queja por mal servicio del personal asistencial, no solo se verá afectado su actuación como profesional en su área de trabajo, sino también, todo el equipo de trabajo de la entidad, y, por ende, la imagen institucional.

En línea con lo anterior, una adecuada atención en salud, implica la identificación permanente de los puntos críticos del servicio de salud, para con ello, el diseñar e implantar estrategias que conlleven al mejoramiento constante. Y dentro del diagnóstico de las fortalezas y debilidades del servicio de salud, se resalta, que el proceso de humanización de las instituciones es parte fundamental de la calidad del servicio que se presta, por ello, para que la atención brindada por dichas instituciones de salud, sea de calidad el grupo de colaboradores encargado de hacerlo,

debe tener en cuenta su preparación, sus conocimientos, no solamente desde el punto de vista científico sino desde todas las dimensiones del hombre (Olarde, 2012).

En correspondencia con lo ya mencionado, es de importancia que se elaboren estudios dirigidos a diagnosticar la situación problema en materia de la calidad de los servicios de salud ofrecidos por una EPS, así mismo, el identificar los aspectos críticos en la prestación de tales los servicios y con base en estos hallazgos, el proponer acciones que conlleven a mejorar la calidad en estas entidades. En el caso particular del presente estudio, se pretende diseñar un plan de mejoramiento para optimizar el portafolio de los servicios de salud que ofrece la EPS del municipio de Sincelejo, Sucre. De ahí, que el presente trabajo revista tanta importancia, ya que es necesario que la EPS del municipio de Sincelejo implemente las medidas necesarias para cumplir con las personas afiliadas y sus requerimientos médicos.

Es pertinente el plan de mejoramiento para la EPS reseñada, con el fin de convertir sus debilidades en fortalezas, con el fin de que ofrezca mejores servicios a sus afiliados, por lo que los resultados de esta propuesta van a servir para que la EPS mejore ostensiblemente los servicios ofrecidos a los usuarios y se convierta en una entidad de salud de vanguardia en el municipio de Sincelejo, Sucre.

Dadas estas circunstancias se espera que este trabajo resulte un gran aporte a dicha institución de salud y genere un impacto positivo entre los usuarios, ya que se optimiza la atención y los servicios, al mismo tiempo que cumple con las disposiciones legales sobre el sistema de salud existentes en Colombia y que deben ser cumplidas por todas las EPS en salud en el territorio nacional.

El trabajo desarrollado permite analizar de manera más integral la problemática de la calidad del servicio. Por el lado de los pacientes se conocerá que aspectos son los más relevantes y cuales son percibidos de una manera negativa, por el lado de los funcionarios se busca conocer como han estructurado sus servicios y la atención. Con los resultados se podrá comparar percepción de las dos partes y con ellos validar si ha sido efectiva o por el contrario se debe mejorar

---

y así concluir como hacerlo. De igual manera, con la medición de la calidad de los servicios a los usuarios, se podrá tener una visión más amplia del problema de la EPS y con esta información encontrar las alternativas más viables de solución para los problemas de la misma y con ello, lograr que el mejoramiento sea integral, en beneficios de los afiliados a dicha institución.

## 4. Marco de Referencia

### 4.1 Marco Referencial

El trabajo de Carreño et al. (2015) tiene el objetivo de crear un modelo de Programa de mejoramiento de la calidad para instituciones prestadoras de servicios de salud – IPS que garantice para la entidad, el cumplimiento de la normatividad vigente y una serie de acciones coordinadas hacia la seguridad del paciente en el proceso asistencial y el logro de su satisfacción, por la calidad de cada uno de los procesos asistenciales y administrativos que intervienen en su atención.

El trabajo de investigación se enmarca en una investigación mixta, es decir cualitativa y cuantitativa, con un enfoque correlacional y descriptivo, para la recolección de la información los autores aplican una encuesta de satisfacción a los usuarios del sistema. Los resultados se relacionan con problemas estructurales complejos para la institución, con lo que las estrategias implementadas dieron resultados positivos, ya que la institución en salud mejoró dinámica y sistemáticamente, ofreciendo mejores servicios y bienes a los usuarios que mantienen como afiliados a la misma.

De igual manera, se analiza el trabajo de Potes et al. (2018), el cual tiene el objetivo de proponer un plan de mejoramiento de una EPS en Santiago de Cali, para lograr este propósito los autores aplican un estudio descriptivo, complementado con un estudio deductivo, con cinco etapas de trabajo que les permite llegar a los siguientes resultados:

El mejoramiento sustancial de la red de servicios de la EPS, con tres opciones, la red primaria, la red complementaria y la red de medicamentos, permitiendo la continuidad de un número importante de usuarios que deseaban desertar de la EPS por los malos servicios prestados; además de la óptima captación de nuevos afiliados que engrosaron el volumen de afiliados que ya poseía la entidad de salud.

De igual manera, se le dio continuidad al personal que trabajaba en la sección de las PQRS, es decir se mejora la recepción y solución de las peticiones quejas y reclamos, con un personal

mayormente formado para este tipo de tareas, con lo que se consolida esta importante sección de la EPS. Por otro lado, se maximiza al índice de satisfacción de los usuarios, con mayor rapidez en la entrega de las citas y de los medicamentos que era un problema recurrente en la institución de salud.

Se analiza, igualmente, el trabajo de Chaves et al. (2020) en que se resuelve el objetivo de lograr un plan de mejoramiento de la percepción de los usuarios, en relación con los servicios de la consulta externa de una IPS en la ciudad de Santiago de Cali. El trabajo investigativo se enmarca en un estudio descriptivo, con el complemento de un método deductivo y una encuesta con preguntas cerradas para medir la percepción de los usuarios en relación con el problema planteado en la investigación.

Los resultados se relacionan con el servicio tiene unos parámetros definidos, sin embargo, la experiencia del paciente puede incidir en la percepción de este, en el sector salud, esto se hace más evidente, dado que la enfermedad y sus complicaciones inciden fuertemente en la percepción que tiene el paciente del servicio que recibe, siendo en muchas oportunidades una crítica subjetiva, dado que se juzga (califica) a partir de una experiencia.

En las instituciones de salud, una de las características que se busca en el servicio prestado es la calidad, la cual puede ser más objetiva que la satisfacción que en muchos casos varía de la experiencia de un paciente a otro; por ende, el sistema obligatorio de aseguramiento de calidad en salud se enfoca en esta. En el sector salud, se ha buscado medir aspectos como la oportunidad que es un indicador cuantitativo, a la vez se han incluido la evaluación de la atención humanizada la cual resulta subjetiva dado que las personas pueden percibirla de distinta forma.

El trabajo de Álvarez et al. (2015) tiene el objetivo de evaluar la gestión del comité técnico científico de una EPS en la ciudad de Santiago de Cali, la metodología del trabajo se enmarca en un diseño cualitativo cuantitativo, con un enfoque exploratorio-descriptivo, el instrumento está relacionado con entrevistas a profundidad, a nivel de expertos y de usuarios de la entidad de salud.

En los resultados se resaltan las necesidades de la EPS sobre todo en lo relacionado con la calidad en los servicios y en la información que maneja la institución, cuanto al mejorar estos dos aspectos mejora la gestión general de la entidad, pero sobre todo el accionar del comité técnico científico, quien es el encargado de las autorizaciones de los medicamentos o procedimientos que se encuentren por fuera del POS.

Para finalizar, el trabajo de Cossio et al. (2015) tiene el objetivo de proponer un plan de mejoramiento con énfasis en la acreditación de una IPS de primer nivel en el municipio de Cartago, Valle. El estudio es de corte cuantitativo, observacional, descriptivo y transversal, con la utilización de autoevaluaciones cuantitativas como instrumentos de recolección de la información y formatos de priorización para los planes de mejoramiento en el énfasis de la acreditación según la Resolución 123 del 2012.

Al hacer la verificación se encontró que la plataforma estratégica de la Institución cumple con un enfoque hacia la calidad en la definición de la misión y visión, principios corporativos, objetivos estratégicos ya que ésta se compromete a brindar atención con altos estándares de calidad orientados a la satisfacción del usuario. El puntaje Institucional de 1,5 es el rango normal que tiene una institución de primer nivel cuando está empezando con el tema de calidad, debido a que en Colombia hay una normatividad vigente que dice que las empresas públicas tienen que implementar el sistema único de acreditación.

## **4.2 Marco Conceptual**

### ***4.2.1 La Calidad***

Para Hernández et al. (2018) la calidad es un atributo o propiedad, por medio del cual, se valora cualquier cosa, con propiedades inherentes a un objeto, por lo que le confiere la capacidad de satisfacer las necesidades implícitas o explícitas de una persona o individuo. En cuanto a la calidad de un producto se tiene como la percepción que el cliente de este, expresando su conformidad porque satisface una o varias necesidades con su adquisición.

La calidad es el grado en que un producto cumple con las especificaciones del diseño. Las especificaciones son los valores deseados por la empresa de determinadas características del bien o servicio teniendo en cuenta los requisitos del cliente. El concepto es subjetivo ya que influye la conformidad del cliente con el producto.

Deben cumplir ciertas normas para comercializarse y certificar estándares de calidad. La calidad es una propiedad inherente del sistema de producción o de operaciones empleado, a mayor madurez más cerca se estará de cumplir con los requisitos del cliente. Dentro de los sistemas de producción Monozukuri, Lean Manufacturing y Sistema de producción Toyota la medición de la calidad se considera un indicador táctico, en conjunto con el plazo de ejecución y los costos.

En cambio, para Mayo et al. (2015) la calidad es la medición cualitativa y cuantitativa de un producto o servicio, es la diferenciación cualitativa y cuantitativa del mismo, con el fin de medir sus atributos y la satisfacción de las personas que lo adquieren. Desde una perspectiva de valor, son las virtudes y cualidades que debe reunir un producto o servicio. La calidad significa aportar valor al cliente, esto es, ofrecer unas condiciones de uso del producto o servicio superiores a las que el cliente espera recibir y a un precio accesible. La norma ISO de calidad 8402:1994, indica que, “Calidad es un conjunto de características de una entidad que le confiere la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas y las implícitas” (p.45). En el caso de la medición de la satisfacción del usuario, éste es un proceso que resulta relativo, varía a causa de la situación del contexto y la propia percepción del cliente. Otra definición de este concepto, plantea: “la calidad es una cualidad y propiedad inherente de las cosas, que permite que estas sean comparadas con otras de su misma especie. La definición de calidad “nunca puede ser precisa, ya que se trata de una apreciación subjetiva” (ISO 8402:1994, p.52).

#### ***4.2.2 Servicios de Salud***

Para Fajardo et al. (2015) los servicios de salud son el conjunto de prestaciones que tienen la finalidad de prestar asistencia sanitaria a las personas, puede decirse que la articulación de estos

servicios constituye un sistema de atención orientado al mantenimiento, la restauración y la promoción de la salud de las personas. Es importante tener en cuenta que los servicios de salud no contemplan sólo el diagnóstico y el tratamiento de enfermedades o trastornos. También abarcan todo lo referente a la prevención de los males y a la difusión de aquello que ayuda a desarrollar una vida saludable.

La mayoría de los países cuenta con servicios de salud públicos y privados. Los servicios públicos de salud son gestionados y financiados por el Estado, mientras que los servicios privados de salud se brindan a través de empresas que tienen fines de lucro. En concreto, procede a gestionar, controlar y abordar las situaciones de centros de atención primaria, de los hospitales, de los centros de transfusión sanguínea, del tema de trasplantes, de toda la atención relacionada con la salud mental.

#### ***4.2.3 Calidad en Salud***

Para la Organización Mundial de la Salud (2017) la calidad en salud hace referencia a asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso. Además, propone los siguientes elementos de la calidad en salud:

**Eficacia:** Proporcionar servicios de salud basados en datos probatorios a quienes los necesitan.

**Seguridad:** Evitar lesionar a las personas a las que se dispensa atención.

**Centrados en la Persona:** Dispensar atención adecuada a las preferencias, las necesidades y los valores personales, en el marco de servicios sanitarios que se organizan en torno a las necesidades de la persona.

**Oportunos:** Reducir los tiempos de espera y las demoras, que en ocasiones son perjudiciales tanto para los que reciben la atención como para los que la prestan.

**Equitativos:** Aportar una atención cuya calidad no varía por motivos de edad, sexo, género, raza, etnia, lugar geográfico, religión, situación socioeconómica, idioma o afiliación política.

**Integrados:** Lograr 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:** Maximizar los beneficios de los recursos disponibles y evitar el despilfarro.

#### ***4.2.4 Portafolio de Servicios***

Para Cardona (2015) un portafolio de servicios es un documento o una presentación donde una compañía detalla las características de su oferta comercial. Este tipo de portafolio puede dirigirse a potenciales clientes, posibles socios comerciales, proveedores. El portafolio de servicios puede materializarse en un verdadero portafolio que el responsable de presentar la oferta de la empresa lleve consigo durante sus visitas a clientes o interesados, para tener siempre disponibles los papeles con la información sobre los servicios de la compañía.

El objetivo de estos portafolios es dar a conocer el trabajo realizado por el individuo, institución u organización. De esta forma podrá atraer clientes, socios potenciales, entre otros. Es decir, son documentos que funcionan en cierto modo como tarjetas de presentación que ofrecen detalles relevantes sobre el funcionamiento de un proyecto individual o grupal. Para este mismo autor existen dos tipos de portafolios de servicios:

**Portafolio Físico:** Es un documento impreso que se diseña de diversas formas. La metodología más común es por medio de un díptico o tríptico, aunque también se presenta como manual. Lo importante es que la información se exponga con claridad y concisión.

**Portafolio Digital:** Es más habitual. Se usa en medios digitales para enviar a clientes potenciales por medio de enlaces, emails y mensajes. Se lee en tablets, computadoras y Smartphone y se diseña igual que los físicos, pero pensando en el medio online, sobre todo.

### 4.3 Marco Teórico

Para Rojas (2015) las principales teorías de la calidad son las siguientes:

**Teoría del Control de Calidad:** Los compradores se fijan más en la calidad, por lo que esta se convierte en un factor decisivo a la hora de adquirir un producto o servicio. La calidad es el mayor predictor del éxito y el crecimiento empresarial.

**Teoría de los 13 Principios:** Se basa en trece reglas que, al ser implementadas, permitirán conseguir la mayor calidad en el proceso de creación de un producto o servicio. Estos 13 principios son los siguientes: Comenzar a hacer las cosas bien desde el principio; centrarse en la satisfacción de las necesidades del cliente; buscar soluciones a los problemas en lugar de justificarlos; mantener el optimismo; conseguir buenas relaciones con los compañeros; cumplir las tareas adecuadamente; ser puntual; mantener la cordialidad con los compañeros de equipo; reconocer los propios errores y trabajar para corregirlos; mantener la humildad, de tal forma que se pueda aprender de otros; ser meticuloso en el orden y organización de las herramientas de trabajo; ser capaz de dar confianza al resto del equipo y encontrar la forma más simple de hacer el propio trabajo.

**Teoría de Joseph Muran:** Propone que se tienen que concretar los peligros de tener o de mantener una baja calidad, por lo que se debe adecuar el producto a la utilización que se le piensa dar; adecuar los productos a los estándares de calidad ya definidos, la aplicación al mejoramiento continuo y considerar la calidad como una inversión.

Según Montalvo (2015), en el sector salud, el servicio de servicios, implica trabajar en lo organizativo y en el personal, debido a que ambos aspectos, deben estar orientados a satisfacer alguna necesidad del público, y esta necesidad es de alguien y la cual se entiende como una situación que requiere de atención y que de no atenderse puede traer consecuencias negativas. Por su parte, Maya et al, (2016), consideran que la satisfacción del cliente, se puede lograr con una atención de manera integral, y en ese sentido, toma relevancia el Modelo de Donabedian, adaptado a la resolución 1441 de 2013. De igual manera, Parra et al, (2017), dentro el contexto de salud, hacen significancia de la importancia de analizar distintos elementos conexos a la prestación del servicio de salud, y entre ellos, están; la infraestructura, la comunicación interna y externa, la atención que se brinda por personal diferente a los profesionales de salud. Así mismo, Álvarez et al, (2016), dan a conocer la importancia que tiene el Sistema de Gestión de la Calidad, basado en la Norma ISO 9001:2008, para mejorar el tema de la percepción del servicio, y la implementación de dicho sistema, implica revisar procesos, definir roles, y evaluar los servicios que se están restando a los pacientes y/o usuarios, con el propósito de mejorarlos.

Por su parte Reyna (2014), expone que la mayoría de usuarios, le dan relevancia al tiempo que demora una entidad en atender, debido a que es un tema que compromete la calidad del servicio. Otros enfatizan en que el problema de la calidad está en la falta de adopción de las entidades en cuanto a políticas, leyes y normas internas (Flores, 2016). Asimismo, Ocampo (2015) pone en consideración, que a pesar de que la salud es un derecho fundamental, existe una dificultad para acceder a la prestación de los servicios de salud, la falta de oportunidad en la atención médica, la deficiencia en el suministro de medicamentos, entre otros problemas. Otros autores, en el análisis en la calidad, se remiten la falta de capacidad de una organización para desarrollar y mantener ventajas que le permitan sostener una posición en el sector (Andrade y Gómez, 2015).

Es bueno indicar, que a pesar de que los indicadores son claves para identificar los procesos de seguimiento de la calidad, estos por sí solo, no garantiza una satisfacción del paciente o usuario. En ese plano de la evaluación de la calidad, Ibarra (2018), citado por Cruz y Romero (2016), identifican, que la evaluación de la satisfacción del servicio, es un aspecto clave en el objeto de

detectar las deficiencias o fallas en la atención en salud, por tanto, se debe reflexionar sobre dicho aspecto que hace énfasis sobre las causas que inciden en un mal servicio (Quintero y Suarez, 2016). Por su parte, Gallego y Rodríguez (2017), también conciben, acerca de la importancia de identificar los aspectos críticos en la salud para definir si el servicio es de calidad o no.

Siguiendo con la evaluación de la calidad, Cohen y Franco (1993), exponen que este proceso, consiste en descubrir alternativas que optimicen el logro de los objetivos buscados, tal como lo establece, el articulado en la ley 100 de 1993, acerca de la garantía de atención a los usuarios. Y otro factor importante a evaluar, es el servicio al cliente. Al respecto de esto último, según Vargas y Aldana, existen momentos de verdad que ocurren antes que el cliente interno pueda ofrecer su servicio, por tanto, en la interacción cliente-funcionario, existe varias categorías de los momentos de verdad (positivos o negativos), que inciden antes que el cliente interno pueda ofrecer su servicio, y por ello, estos momentos deben ser evaluados, para poder lograr completitud en el análisis en la prestación de los servicios de salud. Al respecto, Christopher et al. (1994), consideran que cada momento de la verdad constituye una oportunidad que tiene el proveedor del servicio para demostrar la calidad del servicio o, por el contrario, para cometer errores y en consecuencia disminuir el nivel de calidad percibido por los clientes, y todo ello, debe ser tenido en cuenta no solo en la evaluación sino también, en la estructura de servicio que se va a prestar a los usuarios, incluido el portafolio de servicios.

En línea general, la calidad se debe planear con base en un enfoque hacia la excelencia en lugar de un enfoque orientado hacia la falta (Bush, 2006). En ese sentido, se deben establecer buenas prácticas en la prestación de los servicios de excelencia, como herramientas propias de gestión, en cada una de las actividades requeridas por la organización (Vargas y Aldana, 2007). Desde esta perspectiva, es donde toma significancia el concepto de calidad total, el cual, requiere del compromiso de la alta dirección que se manifestarán en la motivación continua y en las actividades de capacitación (Mazo, 2004).

En cuanto a los instrumentos que se aplican para el diagnóstico de la situación problema de las entidades de salud se hace mención de la encuesta, que en algunos casos se aplica acorde al

modelo de escalas de escalas tipo Likert, que según Matas (2018) estas escalas “es fundamental para obtener datos de calidad” (p.44). Este instrumento, se reconoce como uno de los más utilizados para la medición en las ciencias sociales (Cañadas et al., 1998; Dawes, 1975), debido a su precisión en la medición de actitudes, a través de una escala ordenada y unidimensional (Bertram, 2008). Otro instrumento de recolección de información sobre la calidad, es la lista de chequeo o Checklist, el cual, está formado por un cuestionario, que sirve para la verificación del cumplimiento de reglas o diversas actividades que son establecidas con un fin o propósito determinado. Según Arboleda et al. (2014), la lista de chequeo es “un instrumento que revisa de forma ordenada el cumplimiento de procedimientos que se llevan a cabo, mediante el cual se constata el cumplimiento de un conjunto de controladores de seguridad” (pág. 33). La lista de chequeo “está formado por un cuestionario, sirviendo como tal a la verificación del cumplimiento de reglas o diversas actividades que son establecidas con un fin o propósito determinado “(Morán y Ramos, 2018, p.7).

En los diagnósticos de las entidades de salud, comúnmente se hace uso de la Matriz DOFA, expone que

El análisis FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que, en su conjunto, diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa, es decir, las oportunidades y amenazas. También es una herramienta que puede considerarse sencilla y que permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización determinada (Ponce, 2007, p.114).

Según Thompson y Strikland (1998), el análisis FODA estima el efecto que una estrategia tiene para lograr un equilibrio o ajuste entre la capacidad interna de la organización y su situación externa, esto es, las oportunidades y amenazas.

También es importante mencionar otro instrumento clave para la recolección de información de tipo cualitativa, como lo es, el guion de entrevista, siendo un formato en donde se

fija el propósito general de la información que se quiere obtener del entrevistado (Vargas, 2012). La guía de entrevista, tiene contenido, una batería de preguntas básicas que se le plantean al entrevistado, se caracterizan por ser abiertas, flexibles y asociadas al objetivo de la entrevista. En la estructura de la guía, se deben considerar el tiempo, el recurso y le tema de la entrevista.

En lo normativo, es importante hacer mención, del Decreto 1011 de 2006, el cual, establece La Calidad de la Atención en salud, Se entiende como:

La provisión de servicios de salud 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 adhesión y satisfacción de dichos usuarios (Decreto 1011, 2006, art.2).

## **5. Metodología**

### **5.1 Tipo de Investigación**

La investigación implementada en el presente trabajo es cualitativa/cuantitativa, que permiten la combinación de los datos numéricos y no numéricos para que el proceso investigativo sea integral y los resultados de la investigación sean óptimos y responsa a las expectativas de los investigadores y los lectores del trabajo desarrollado.

### **5.2 Enfoque**

El enfoque de investigación es exploratorio-descriptivo que aportaran la información relacionada con el problema planteado, explorando y describiendo la realidad de la población objetivo del trabajo de investigación, las causas, consecuencias y alternativas de solución para la situación de calidad en una EPS del municipio de Sincelejo.

### **5.3 Población y Muestra**

La población referencial del estudio, son 540 usuarios que han llegado durante el primer semestre del año 2022 a la EPS de Sincelejo, con el fin de conseguir alternativas de salud para el mejoramiento de su calidad de vida, y en su mayoría son personas mayores de 18 años, que soliciten los servicios de salud que ofrece esta entidad. La muestra fue de tipo selectiva, en razón a las limitaciones del estudio, en el cual, se determinó a 50 usuarios que han recibido el servicio de la EPS en la ciudad.

### **5.4 Fuentes de Información**

Las fuentes de información son primarias y secundarias, las primeras enmarcadas en una encuesta y una lista de chequeo, que se aplicará a la población objetivo del trabajo. Las segundas

se basan en una revisión bibliográfica, que permita hacer un análisis de la información recolectada, con la escogencia de los aportes más significativos para el enriquecimiento del trabajo propio.

### **5.5 Instrumento de Recolección de Información**

El instrumento de recolección de información se enmarca en una encuesta que se implementó con la población objetivo del trabajo de investigación, y además de ello, se aplicó una lista de chequeo sobre diversos componentes que se relacionan con la calidad de los servicios a los usuarios de la EPS de Sincelejo.

Para la recolección de datos de la encuesta, se utilizó un cuestionario Escala Likert, con preguntas cerradas para los usuarios de la EPS. Luego de obtenidas las respuestas de los usuarios, se tabularon los datos y se hizo la respectiva presentación de los mismos, mediante gráficas, y posteriormente, el análisis de dichos resultados. En cuanto a establecer el grado de satisfacción y su valor con respecto al tema de la calidad en la EPS, se estableció la siguiente escala:

- |  |   |
|--|---|
| -Altamente satisfactorio: (3.76- 5.00) | -Medianamente Satisfactorio: (3.76- 5.00) |
| -Poco satisfactorio: (1.26-2.50)       | -Nada satisfactorio: (0,1 -2.49)          |

También se desarrolló una lista de chequeo, en función de examinar varios aspectos que se relacionan con el componente de calidad en la entidad, y estableciendo una calificación de 1 a 5, en donde 1 es un puntaje bajo, 3 es medio y 5 es un puntaje alto.

## 6. Análisis de los Resultados

### 6.1 Diagnóstico de la Calidad de los Servicios de Salud Ofrecidos por una EPS Del Municipio De Sincelejo

#### 6.1.1 Introducción

En el presente capítulo, se muestran los resultados de una encuesta dirigida a los usuarios sobre el nivel de calidad ofrecido por la EPS en el municipio de Sincelejo. En ese propósito, se construyó un cuestionario, conformado por 20 preguntas tipo escala de Likert, y dirigidas a 50 usuarios que asistieron a la EPS para diferentes servicios. De igual manera, se realizó un matriz **DOFA** para determinar los aspectos fuertes y débiles del servicio que se ofrece a los usuarios y la calidad de este.

#### 6.1.2 Diagnóstico de la calidad de los servicios de salud ofrecidos por una eps del municipio de Sincelejo

A continuación, se describen los resultados de la encuesta y su respectivo análisis: **Atención al Usuario**

#### Gráfico 1

¿Recibe un trato amable por parte de los profesionales de la salud?



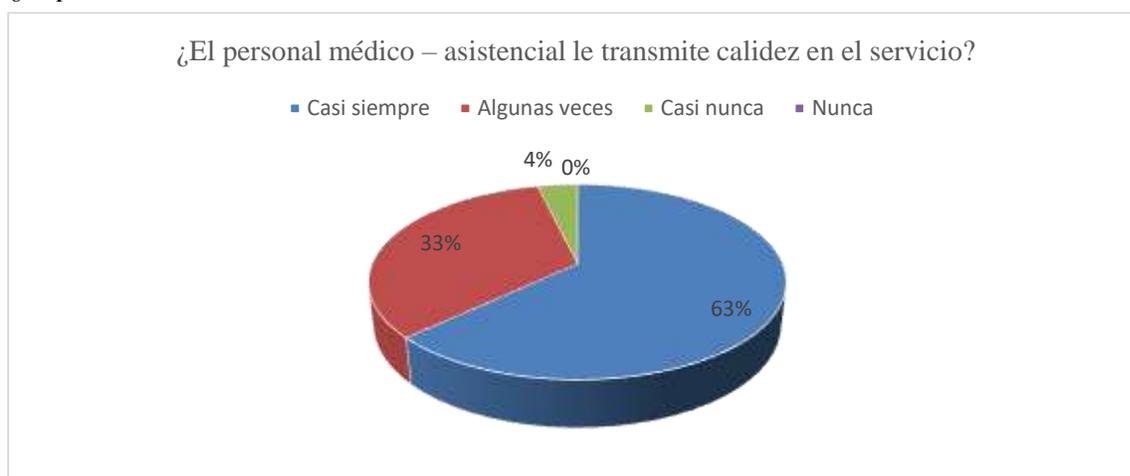
Fuente: Elaboración propia

La gráfica 1, evidencia que el 68 % de los encuestados manifiestan, que siempre reciben un trato amable por parte de los profesionales de la salud, esta respuesta indica, que la mayoría de los usuarios identifican que son bien atendidos, por tanto, este resultado es una fortaleza para que la EPS siga fortaleciendo sus servicios de calidad a los usuarios.

## 2 ¿El personal médico – asistencial le transmite calidez en el servicio?

### Gráfico 2

*¿El personal médico – asistencial le transmite calidez en el servicio?*



Fuente. Elaboración propia

El 80 % de los encuestados, manifiestan que siempre y casi siempre, el personal médico – asistencial le transmite calidez en el servicio que se les ofrecen. Este resultado, es de significativo, debido a que da a entender, que los profesionales de la salud brindan un trato más humano y personalizado a los usuarios, y tal situación, contribuye de manera decidida en el mejoramiento continuo de la calidad en el servicio de atención en la EPS.

### 3 ¿La atención recibida por parte de los profesionales de la salud ha sido buena?

**Gráfico 3**

*¿La atención recibida por parte de los profesionales de la salud ha sido buena?*



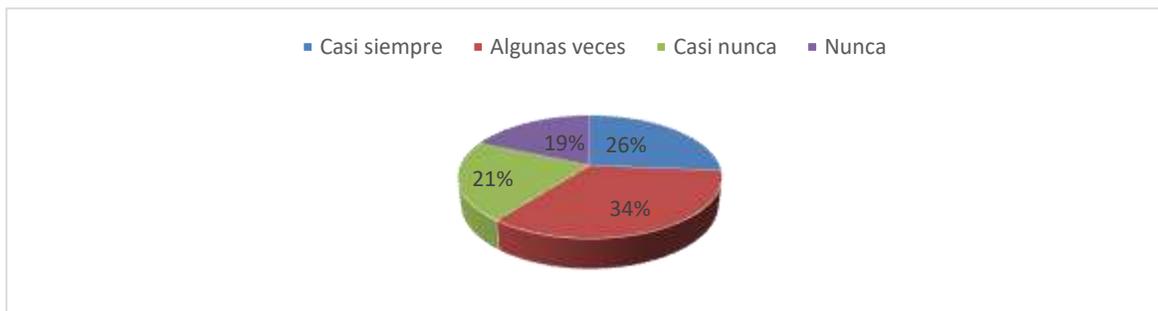
Fuente. Elaboración propia

En la gráfica 3, se observa que la mayoría de los encuestados (86%), opinan que la atención recibida por parte de los profesionales de la salud ha sido buena, por tanto, dicho resultado, está en línea con los anteriores, por tanto, se convierte en una fortaleza más dentro de la dimensión de calidad en el servicio ofrecido por la entidad de salud.

### 4 ¿La atención en salud ha sido muy completa?

**Gráfico 4**

*¿La atención en salud ha sido muy completa?*



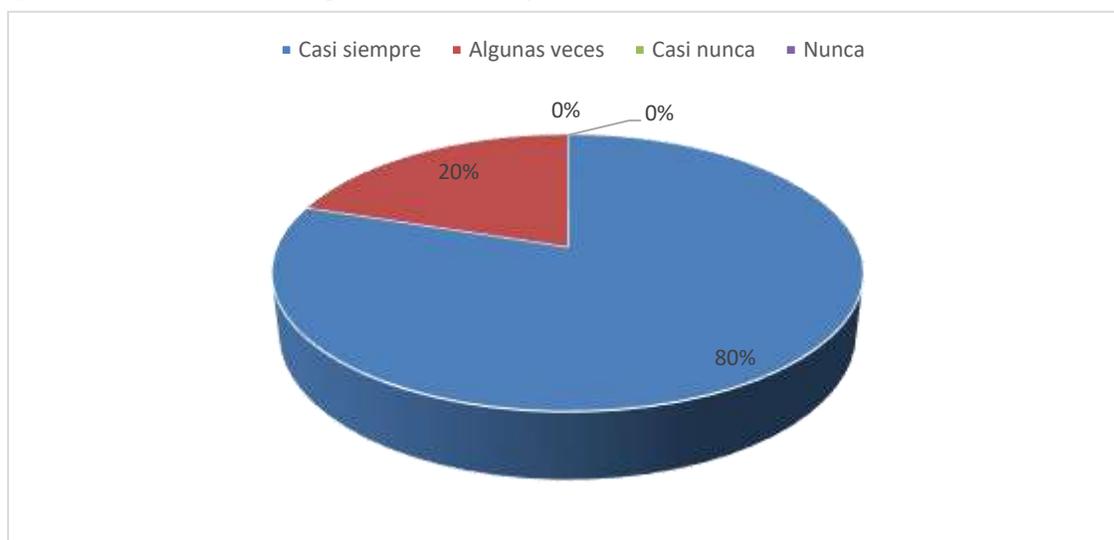
Fuente: Elaboración propia

El 44 % de los usuarios encuestados, manifiestan, que siempre y casi siempre, la atención en salud ha sido muy completa y un 26 % de los usuarios, establecen, que ello ocurre algunas veces. Este resultado obtenido es muy regular, e indica que la atención en salud debe cumplir de manera integral con los requerimientos de calidad frente a los usuarios, y esto implica, un mayor esfuerzo de parte del personal médico - asistencial de mejorar brindando un portafolio de servicio más completo.

## 5 ¿Los médicos se interesan por atenderlo de forma adecuada?

### Gráfico 5

*¿Los médicos se interesan por atenderlo de forma adecuada??*



Fuente. Elaboración propia

En la gráfica 5, se evidencia, que el 90 % de las personas encuestadas, expresan, que los médicos denotan su interés de atender a los usuarios. En ese sentido, dicha respuesta es favorable dentro de la dinámica de mejoramiento de la calidad del servicio, porque significa a su vez, que los profesionales de la salud pueden contribuir de manera afectiva en el logro de mayores estándares de calidad del servicio en la EPS.

## 6 ¿Recibe siempre un saludo cordial?

### Gráfico 6

*¿Recibe siempre un saludo cordial?*



Fuente. Elaboración propia

Según el 72 % de los encuestados, siempre y casi siempre, al llegar el usuario, los reciben con un saludo cordial, por tanto, esto es otro aspecto favorable dentro del componente total de la calidad en el servicio ofrecido en la EPS. El trato de cordialidad hacia los usuarios da cuenta, del real compromiso de los médicos, enfermeras y personal administrativo, de brindar una mayor calidad en la atención de los servicios, y tal aspecto, debe ser aprovechable, dentro de los planes de mejoramiento continuo de la calidad en la EPS.

## 7 ¿Es escuchado por los médicos al plantearle sus problemas de salud en la EPS?

### Gráfico 7

*¿Es escuchado por los médicos al plantearle sus problemas de salud en la EPS?*



Fuente. Elaboración propia

Según el 74 % de los encuestados, siempre y casi siempre, opinan, que son escuchados por los médicos al plantearle sus problemas de salud en la EPS. El prestar atención a las inquietudes de los usuarios, el escucharlos atentamente y estar dispuestos a orientarlos son por excelencia, parte de la calidad superior de un servicio de salud.

## Infraestructura del servicio

### 8 ¿La EPS cuenta con una adecuada tecnología para la prestación de los servicios de salud?

#### Gráfico 8

*¿La EPS cuenta con una adecuada tecnología para la prestación de los servicios de salud?*



Fuente: Elaboración propia

La gráfica 8, evidencia, que el 84 % de los encuestados opinan, siempre y casi siempre la EPS cuenta con una adecuada tecnología para la prestación de los servicios de salud y un 16 % contestó que algunas veces. Este resultado presenta un porcentaje muy regular, por tanto, es preocupante, porque sugiere la necesidad de que al EPS invierta en nuevos equipos médicos y/o recursos tecnológicos para fortalecer la calidad del servicio que ofrece a los usuarios.

## 9 ¿La buena organización caracteriza a la EPS?

### Gráfico 9

*¿La buena organización caracteriza a la EPS?*



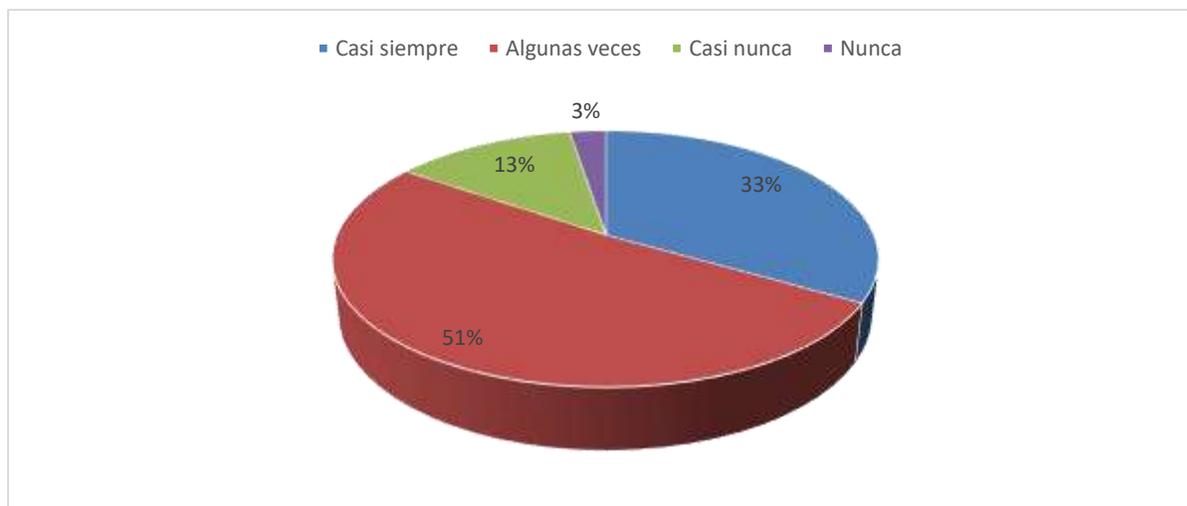
Fuente: Elaboración propia

El 52 % de las personas encuestadas, consideran que la EPS cuenta con una buena organización, y un 24 % considera que algunas veces. Este dato medio como resultado, implica, que en la EPS se desarrollen acciones y estrategias, que permitan una mejoría significativa en la parte organizacional, el cual incluye obviamente, una mayor coordinación de las actividades de atención, operativas y administrativas y ello incluye, la mejora de la calidad en el servicio que se le ofrecen a los usuarios.

## 10 ¿La EPS cuenta con los suministros necesarios para la prestación del servicio de salud?

### Gráfico 10

*¿La EPS cuenta con los suministros necesarios para la prestación del servicio de salud?*



Fuente: Elaboración propia

Según la gráfica 10, un 66 % de los encuestados, opinan que la EPS cuenta con los suministros necesarios para la prestación del servicio de salud. La dotación, es otro componente importante para garantizar la calidad del servicio de salud en la entidad, en ese sentido, se requiere de una mayor compra de suministros e insumos, para con ello, el personal médico –asistencial pueda realizar su labor adecuadamente frente a las necesidades del usuario que cada día son más exigente con respecto atención en salud, por tanto, este resultado, si se mejora será una fortaleza dentro del contexto de la calidad en la entidad.

## 11 ¿Es adecuado el estado físico en que se encuentran la EPS?

### Gráfico 11

*¿Es adecuado el estado físico en que se encuentran la EPS?*



Fuente: Elaboración propia

El 50 % de los encuestados, considera que algunas veces, es adecuado el estado físico en que se encuentra la EPS, y solo un 38 %, manifiestan que siempre y casi siempre lo está, por tanto, este resultado es una debilidad dentro de la dimensión de infraestructura del servicio en función de que se realicen las inversiones necesarias por mejorar el entorno de trabajo, y tal ambiente embellecido, genera un impacto positivo en la percepción de los usuarios con respecto a la calidad del servicio que se ofrece en la EPS.

## 12 ¿Las características de los consultorios garantizan la privacidad en la consulta?

### Gráfico 12

*¿Las características de los consultorios garantizan la privacidad en la consulta?*



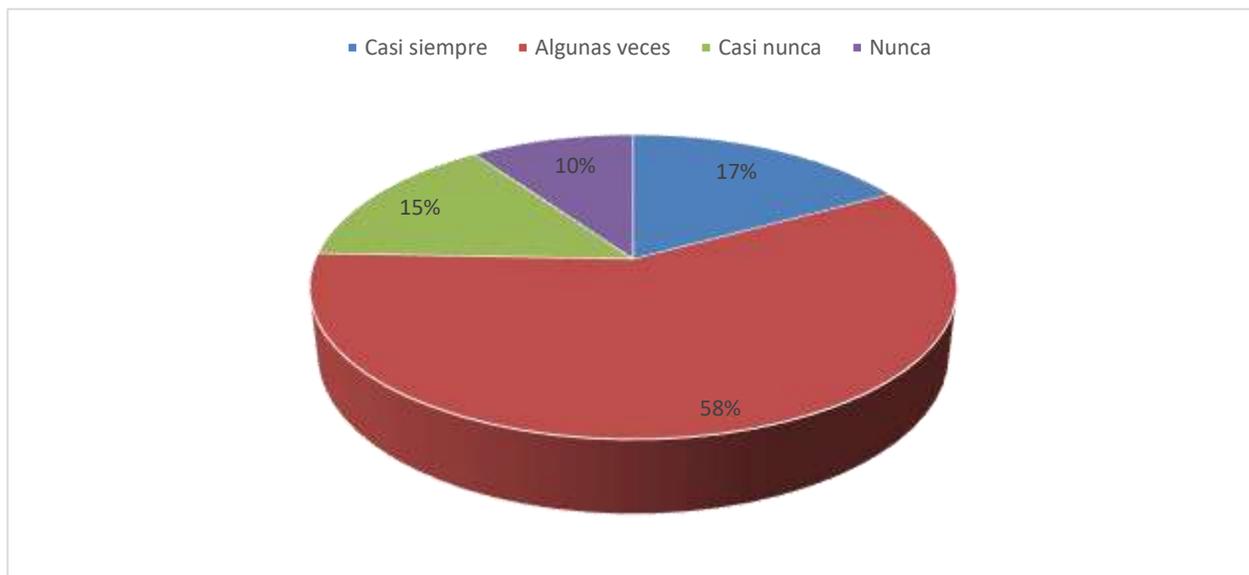
Fuente: Elaboración propia

La gráfica 12, indica, que el 70 % de los encuestados, opinan, que siempre las características de los consultorios garantizan la privacidad en la consulta. Este aspecto, de comodidad y privacidad hacia los usuarios, es parte del compromiso de mejora de la calidad en el servicio de salud en La EPS.

### 13 ¿La farmacia está surtida adecuadamente de las medicinas necesarias para seguir el tratamiento médico?

**Gráfico 13**

*¿La farmacia está surtida adecuadamente de las medicinas necesarias para seguir el tratamiento médico?*



Fuente: Elaboración propia

El 62 % de los encuestados, manifiestan que siempre y casi siempre, la farmacia está surtida adecuadamente de las medicinas necesarias para seguir el tratamiento médico, y solo un 12 % opina que solo algunas veces, por tanto, este resultado podría identificarse como una fortaleza en el sentido, de que la EPS, logra abastecer en gran parte, los requerimientos de los usuarios. Sin embargo, se debe mejorar dicho aspecto dentro del desarrollo de las estrategias de mejoramiento de la calidad en la entidad.

## Calidad del servicio

### 14 ¿El personal médico-asistencial en la EPS posee un gran conocimiento de cómo tratar a los usuarios?

#### Gráfico 14

*¿El personal médico-asistencial en la EPS posee un gran conocimiento de cómo tratar a los usuarios?*



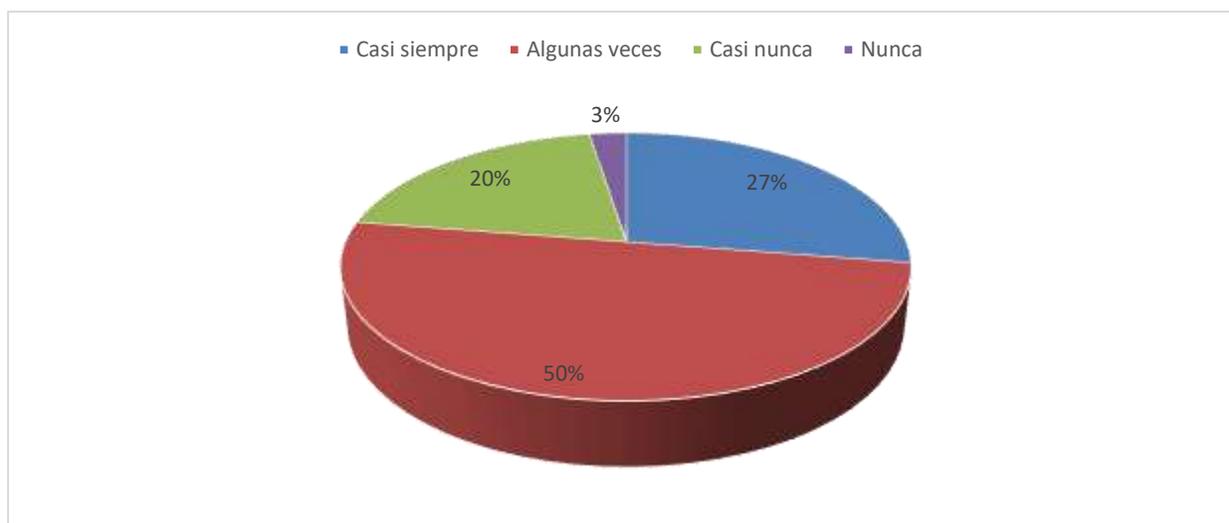
Fuente: Elaboración propia

El 44 % de las personas encuestadas, manifiestan que siempre y casi siempre, el personal médico-asistencial en la EPS posee un gran conocimiento de cómo tratar a los usuarios, y solo un 34 %, considera que algunas veces. Este resultado de menor porcentaje se puede considerar como una debilidad, debido a que indica, la urgente necesidad de que los profesionales de la salud deban cualificarse para lograr una mayor comprensión, atención y trato adecuado hacia los usuarios con base en su profesionalismo o conocimiento.

### 15 ¿Se observa una buena disposición por parte del personal médico-asistencial de ayudarle en su tratamiento de salud?

#### Gráfico 15

*¿Se observa una buena disposición por parte del personal médico-asistencial de ayudarle en su tratamiento de salud?*



Fuente: Elaboración propia

El 42 % de los encuestados, opinan, que siempre y casi siempre, observan una buena disposición por parte del personal médico-asistencial de ayudarle en su tratamiento de salud y un 40 %, manifiestan que solo algunas veces. Según el resultado, se requiere mejorar lo de la disponibilidad de los profesionales de la salud, para que ello se convierte en una fortaleza en función de fortalecer el logro en la calidad en el servicio de salud.

## 16 ¿Los médicos le dedican el tiempo necesario en su consulta de salud?

### Gráfico 16

*¿Los médicos le dedican el tiempo necesario en su consulta de salud?*



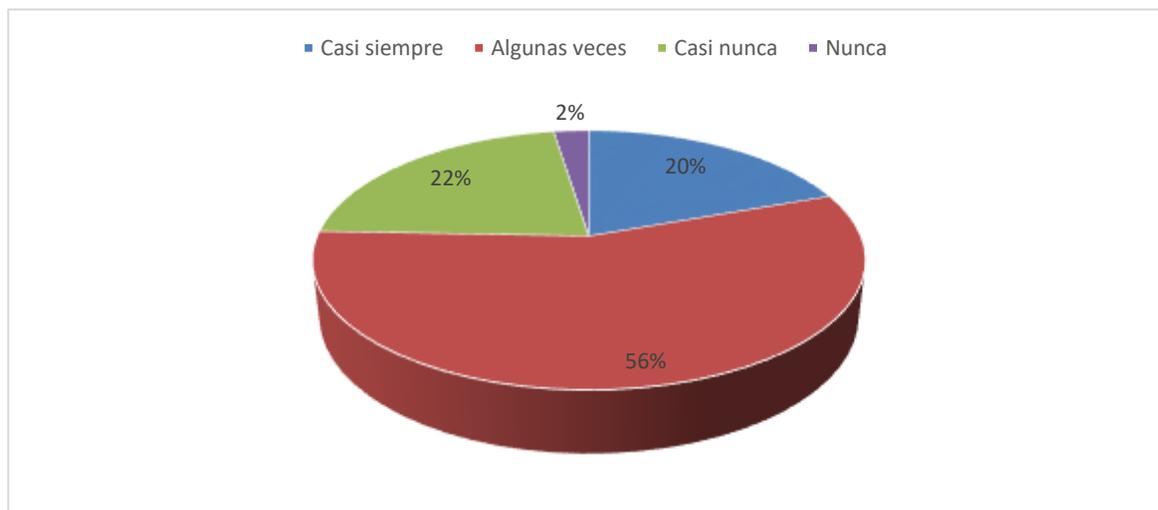
Fuente: Elaboración propia

La gráfica 16, indica, que el 44 % de las personas encuestadas, opinan, que los médicos dedican el tiempo necesario en las consultas de salud y un 34 % manifiesta que algunas veces. Este resultado, es regular, e implica, que se mejore la atención de los usuarios, debido a que éstos, identifican como importante, el hecho de que le dediquen buen tiempo en su consulta en la EPS.

## 17 ¿Le explican claramente cada cosa relacionada con su tratamiento de salud?

**Gráfico 17**

¿Le explican claramente cada cosa relacionada con su tratamiento de salud?



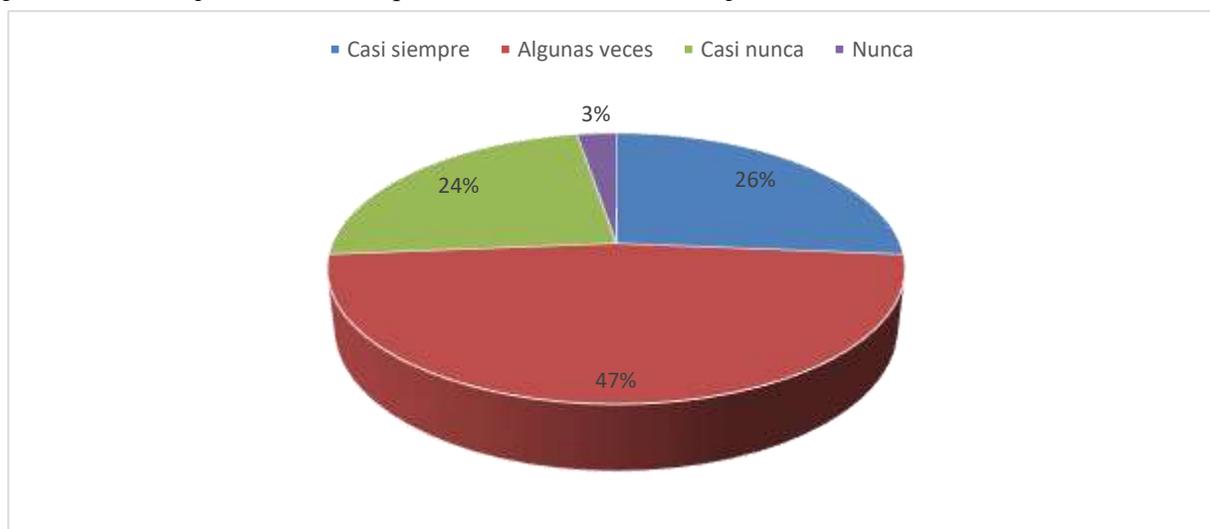
Fuente: Elaboración propia

El 46 % de los encuestados, manifiestan, que algunas veces le explican claramente cada cosa relacionada con su tratamiento de salud y un 34 % opina, que siempre y casi siempre. Este resultado, implica, que se deba fortalecer lo comunicacional entre los profesionales de la salud y los usuarios, en función de que fluya de manera adecuada la información durante el tratamiento de salud, en ese sentido, lo comunicación es otro requerimiento clave dentro del contexto de la calidad.

### 18 ¿Al momento de plantearle las inquietudes al médico, estos explican de manera adecuada?

#### Gráfico 18

*¿Al momento de plantearle las inquietudes al médico, estos explican de manera adecuada?*



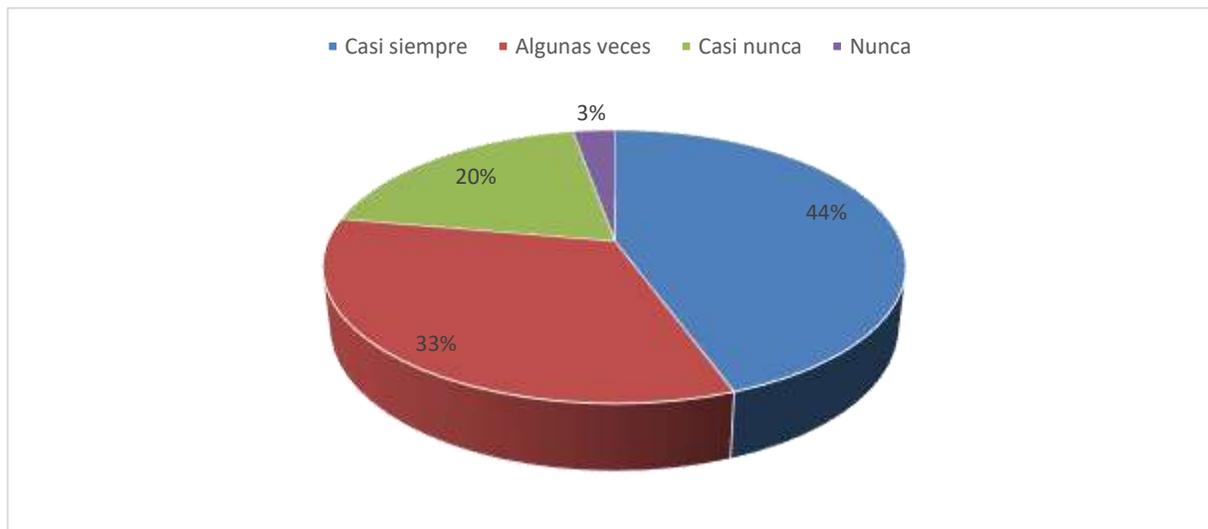
Fuente: Elaboración propia

El 54 % de los encuestados, opinan que siempre y casi siempre, al momento de plantearle las inquietudes al médico, estos explican de manera adecuada, y un 36 manifiesta, que solo algunas veces. Este porcentaje obtenido, se requiere aumentarlo, debido a que debe existir claridad hacia los usuarios, cuando estos tengan preguntas o inquietudes sobre su tratamiento médico.

## 19 ¿Le explican cuáles son los cuidados que se deben tener en el control de la enfermedad?

### Gráfico 19

*¿Le explican cuáles son los cuidados que se deben tener en el control de la enfermedad?*



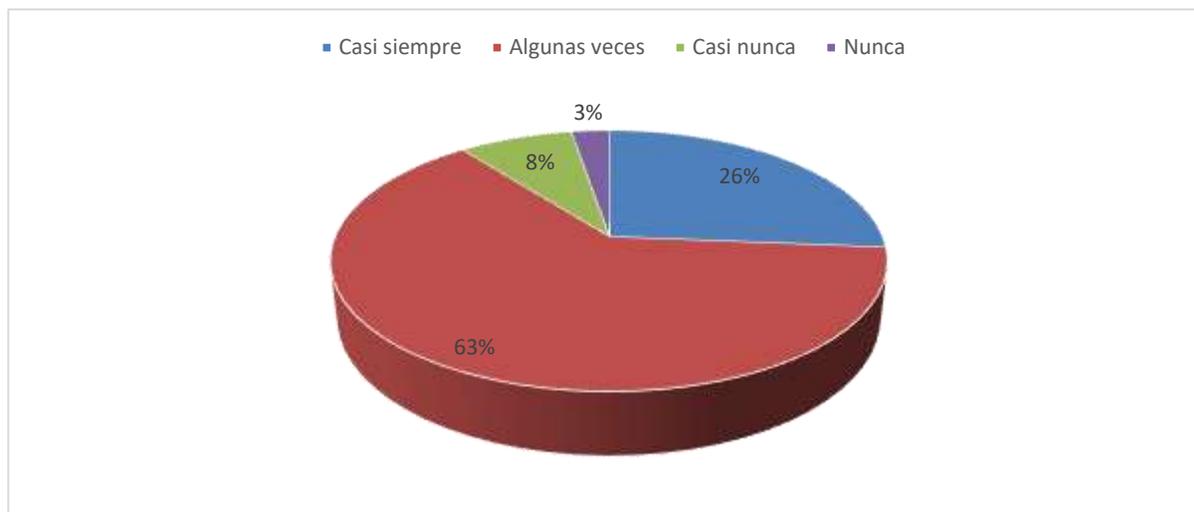
Fuente: Elaboración propia

El 60 % de las personas encuestadas, manifiestan que siempre y casi siempre, los médicos explican cuáles son los cuidados que se deben tener en el control de la enfermedad y un 28 % opina que algunas veces. Dicho resultado regular, pone de manifiesto, que aún se debe trabajar más por mejorar los estándares de servicio dentro de la atención a los usuarios en el hospital, el cual, tal aspecto, es un componente central dentro de la calidad de la EPS.

## 20 ¿Les informan con claridad como tomar las medicinas?

### Gráfico 20

*¿Les informan con claridad como tomar las medicinas?*



Fuente: Elaboración propia

La gráfica 20, evidencia, que el 48 % de los encuestados, consideran, que algunas veces los médicos informan con claridad a los usuarios de como tomar las medicinas y un 44% siempre y casi siempre lo hacen. Esta respuesta, por parte de los usuarios, podría ser analizada como una debilidad, debido a que ello significa, que debe fluir con mayor eficacia la información hacia los usuarios en la entidad de salud.

**Tabla 1***Análisis de los resultados de la encuesta*

<b>Pregunta</b>	<b>Resultado de las encuestas</b>	<b>Análisis</b>
<b>1 ¿Recibe un trato amable por parte de los profesionales de la salud?</b>	El 68 % de los encuestados manifiestan, que siempre reciben un trato amable por parte de los profesionales de la salud.	Los usuarios identifican que son bien atendidos, por tanto, este resultado es una fortaleza para que la EPS siga fortaleciendo sus servicios de calidad a los usuarios
<b>2 ¿El personal médico – asistencial le transmite calidez en el servicio?</b>	El 80 % de los encuestados, manifiestan que siempre y casi siempre, el personal médico – asistencial le transmite calidez en el servicio que se les ofrecen	Este resultado, es de significativo, debido a que da a entender, que los profesionales de la salud brindan un trato más humano y personalizado a los usuarios en la EPS.
<b>3 ¿La atención recibida por parte de los profesionales de la salud ha sido buena?</b>	El 86%, de los encuestados, opinan que la atención recibida por parte de los profesionales de la salud ha sido buena,	Este resultado, se convierte en una fortaleza más dentro de la dimensión de calidad en el servicio ofrecido por la entidad de salud.
<b>4 ¿La atención en salud ha sido muy completa?</b>	El 44 % de los usuarios encuestados, manifiestan, que siempre y casi siempre, la atención en salud ha sido muy completa y un 26 % de los usuarios, establecen, que ello ocurre algunas veces.	Este resultado obtenido es muy regular, e indica que la atención en salud debe cumplir de manera integral con los requerimientos de calidad frente a los usuarios.

<p><b>5 ¿Los médicos se interesan por atenderlo de forma adecuada?</b></p>	<p>El 90 % de las personas encuestadas, expresan, que los médicos denotan su interés de atender a los usuarios.</p>	<p>Esta respuesta es favorable dentro de la dinámica de mejoramiento de la calidad del servicio, porque significa a su vez, que los profesionales de la salud pueden contribuir de manera afectiva en el logro de mayores estándares de calidad del servicio en la EPS.</p>
<p><b>6 ¿Recibe siempre un saludo cordial?</b></p>	<p>El 72 % de los encuestados, siempre y casi siempre, al llegar el usuario, los reciben con un saludo cordial.</p>	<p>El trato de cordialidad hacia los usuarios es un aspecto que debe ser aprovechable, dentro de los planes de mejoramiento continuo de la calidad en la EPS.</p>
<p><b>7 ¿Es escuchado por los médicos al plantearle sus problemas de salud en la EPS?</b></p>	<p>El 74 % de los encuestados, siempre y casi siempre, opinan, que son escuchados por los médicos al plantearle sus problemas de salud en la EPS.</p>	<p>El prestar atención a las inquietudes de los usuarios, el escucharlos atentamente y estar dispuestos a orientarlos son por excelencia, parte de la calidad superior de un servicio de salud.</p>
<p><b>8 ¿La EPS cuenta con una adecuada tecnología para la prestación de los servicios de salud?</b></p>	<p>El 84 % de los encuestados opinan, siempre y casi siempre la EPS cuenta con una adecuada tecnología para la prestación de los servicios de salud y un 16 % contesto que algunas veces.</p>	<p>Este resultado presenta un porcentaje muy regular, por tanto, es preocupante, porque sugiere la necesidad de que al EPS invierta en nuevos equipos médicos y/o recursos tecnológicos para fortalecer la</p>

		calidad del servicio que ofrece a los usuarios.
<b>9 ¿La buena organización caracteriza a la EPS?</b>	El 52 % de las personas encuestadas, consideran que la EPS cuenta con una buena organización, y un 24 % considera que algunas veces.	Este dato medio como resultado, implica, que en la EPS se desarrollen acciones y estrategias, que permitan una mejoría significativa en la parte organizacional.
<b>10 ¿La EPS cuenta con los suministros necesarios para la prestación del servicio de salud?</b>	Un 66 % de los encuestados, opinan que la EPS cuenta con los suministros necesarios para la prestación del servicio de salud.	La dotación, es otro componente importante para garantizar la calidad del servicio de salud en la entidad.
<b>11 ¿Es adecuado el estado físico en que se encuentran la EPS?</b>	El 50 % de los encuestados, considera que algunas veces, es adecuado el estado físico en que se encuentra la EPS, y solo un 38 %, manifiestan que siempre y casi siempre lo	Este resultado es una debilidad, dentro de la dimensión de infraestructura del servicio en función de que se realicen las inversiones necesarias por mejorar el entorno de trabajo, y tal ambiente embellecido, genera un impacto positivo en la percepción de los usuarios con respecto a la calidad del servicio que se ofrece en la EPS.
<b>12 ¿Las características de los consultorios garantizan la privacidad en la consulta?</b>	El 70 % de los encuestados, opinan, que siempre las características de los	Este aspecto, de comodidad y privacidad hacia los usuarios, es parte del compromiso de mejora de la

	consultorios garantizan la privacidad en la consulta.	calidad en el servicio de salud en La EPS.
<b>13 ¿La farmacia está surtida adecuadamente de las medicinas necesarias para seguir el tratamiento médico?</b>	El 62 % de los encuestados, manifiestan que siempre y casi siempre, la farmacia está surtida adecuadamente de las medicinas necesarias para seguir el tratamiento médico, y solo un 12 % opina que solo algunas veces.	Se debe mejorar dicho aspecto dentro del desarrollo de las estrategias de mejoramiento de la calidad en la entidad.
<b>14 ¿El personal médico-asistencial en la EPS posee un gran conocimiento de cómo tratar a los usuarios?</b>	El 44 % de las personas encuestadas, manifiestan que siempre y casi siempre, el personal médico-asistencial en la EPS posee un gran conocimiento de cómo tratar a los usuarios, y solo un 34 %, considera que algunas veces.	Este resultado indica, la urgente necesidad de que los profesionales de la salud deban cualificarse para lograr una mayor comprensión, atención y trato adecuado hacia los usuarios con base en su profesionalismo o conocimiento.
<b>15 ¿Se observa una buena disposición por parte del personal médico-asistencial de ayudarle en su tratamiento de salud?</b>	El 42 % de los encuestados, opinan, que siempre y casi siempre, observan una buena disposición por parte del personal médico-asistencial de ayudarle en su tratamiento de salud y un 40 %, manifiestan que solo algunas veces.	Según el resultado, se requiere mejorar lo de la disponibilidad de los profesionales de la salud, para que ello se convierte en una fortaleza en función de fortalecer el logro en la calidad en el servicio de salud.

<b>16 ¿Los médicos le dedican el tiempo necesario en su consulta de salud?</b>	El 44 % de las personas encuestadas, opinan, que los médicos dedican el tiempo necesario en las consultas de salud y un 34 % manifiesta que algunas veces.	Este resultado, es regular, e implica, que se mejore la atención de los usuarios, debido a que éstos, identifican como importante, el hecho de que le dediquen buen tiempo en su consulta en la EPS.
<b>17 ¿Le explican claramente cada cosa relacionada con su tratamiento de salud?</b>	El 46 % de los encuestados, manifiestan, que algunas veces le explican claramente cada cosa relacionada con su tratamiento de salud y un 34 % opina, que siempre y casi siempre.	Lo comunicación es otro requerimiento clave dentro del contexto de la calidad.
<b>18 ¿Al momento de plantearle las inquietudes al médico, estos explican de manera adecuada?</b>	El 54 % de los encuestados, opinan que siempre y casi siempre, al momento de plantearle las inquietudes al médico, estos explican de manera adecuada, y un 36 manifiesta, que solo algunas veces.	Debe existir claridad hacia los usuarios, cuando estos tengan preguntas o inquietudes sobre su tratamiento médico.
<b>19 ¿Le explican cuáles son los cuidados que se deben tener en el control de la enfermedad?</b>	El 60 % de las personas encuestadas, manifiestan que siempre y casi siempre, los médicos explican cuáles son los cuidados que se deben tener en el control de la enfermedad y un 28 % opinan que algunas veces.	Dicho resultado regular, pone de manifiesto, que aún se debe trabajar más por mejorar los estándares de servicio dentro de la atención a los usuarios en el hospital, el cual, tal aspecto, es

		un componente central dentro de la calidad de la EPS.
<b>20 ¿Les informan con claridad como tomar las medicinas?</b>	El 48 % de los encuestados, consideran, que algunas veces los médicos informan con claridad a los usuarios de como tomar las medicinas y un 44% siempre y casi siempre lo hacen.	Esta respuesta, por parte de los usuarios, podría ser analizada como una debilidad, debido a que ello significa, que debe fluir con mayor eficacia la información hacia los usuarios en la entidad de salud.

Fuente: Elaboración propia.

Los hallazgos obtenidos en la encuesta, a nivel general, dan a conocer, que el área de atención del servicio presenta puntajes satisfactorios en procura de mejorar la calidad en la EPS. En el caso de la infraestructura, se obtuvieron puntajes medios, denotando la necesidad de que haya mayor inversión en la entidad de salud, en cuanto a compra de maquinaria, dotación de quipos tecnológicos y mayores suministros de insumos hospitalarios, así como también, en la mejora de las condiciones físicas de la EPS, debido a que todo ello, es parte de los componentes de la calidad del servicio hacia los usuarios. Para el área de calidad del servicio, se obtuvieron puntajes medio-bajo, lo cual, se requiere con urgencia, una mayor cualificación del personal médico - asistencial, un mayor flujo de información y una mayor disponibilidad de tiempo en la atención de los usuarios.

A continuación, se muestran los resultados de la matriz DOFA aplicada la entidad objeto de estudio.

**Tabla 2***Matriz DOFA*

	<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
	-Personal calificado	-Portafolio de servicios muy limitado.
	-Servicios médicos excelentes	-Falta mayor inversión en infraestructura tecnológica.
	-Reconocimiento institucional a nivel local.	-Escasa promoción en mercadeo de los servicios.
	Cumplimiento normas sanitarias.	-Débil cultura de la calidad.
	- Seguridad en las instalaciones	-Se requiere seguimiento de los procesos internos y de servicio.
<b>Oportunidades</b>	<b>ESTRATEGIAS FO</b>	<b>ESTRATEGIAS DO</b>
-Portafolio de servicios competidores.	-Ofertar los servicios en la atención y los tiempos de consulta a la población contributiva y de medicina prepagada.	-Ofrecer un portafolio con nuevos servicios de salud.
-Las nuevas tecnologías para mejora de los servicios a los clientes.	-Cualificar al recurso humano en el manejo de los dispositivos tecnológicos para la mejora de los servicios.	-Campañas de mercadeo que den a conocer los servicios con mayor fuerza en la ciudad.
-Mayor interés de la sociedad por los programas de salud preventivos.	- Desarrollar campañas de salud mental en la población.	-Implementación de indicadores de calidad en los servicios ofrecidos a los clientes.
-Desarrollo tecnológico para el tratamiento de enfermedades de alto riesgo.	-Dar a conocer mediante los medios tecnológicos, y con mayor fuerza publicitaria los servicios de salud de la EPS.	-Inversión tecnológica para el tratamiento eficaz de enfermedades de alto riesgo.
<b>Amenazas</b>	<b>ESTRATEGIAS FA</b>	<b>ESTRATEGIAS DA</b>
-Situación económica	-Establecer tarifas diferenciales de servicio para captar más usuarios.	-Ampliar portafolio con programas de atención domiciliaria para aumentar la rentabilidad.

-Competidores	-Ampliar la prestación de servicios a otros sectores poblacionales.	-Generar contratos con diferentes entidades que brinden cobertura a la población subsidiada del municipio.
-Inestabilidad den las normas de salud.	-Enfrentar la entrada de posibles competidores con la mejora de los procesos para fortalecer la calidad en los servicios por parte del personal médico - asistencial.	-Aumentar las posibilidades de rentabilidad ampliando la oferta de servicios en el área de la salud mental.
-Cambios de la política.	-Fortalecer la atención al cliente como medio de contrarrestar la viabilidad de entrada de competidores	Formalizar por medio de un proceso de contratación de servicios la prestación y continuidad de los servicios entre usuarios

Fuente. Elaboración propia

Las estrategias propuesta en el **DOFA**, en su mayoría, van referidas a que haya inversión tecnológica, mayor campaña de mercadeo, elaboración de un nuevo portafolio de servicios, implementación de indicadores de calidad, fortalecer los procesos de servicios, realizar convenios para ampliar la oferta de salud en otros nichos de mercado y el de cualificar el recurso humano, y todo ello, está alineado con el propósito de la presente investigación de diseñar un plan de mejoramiento para optimizar el portafolio de los servicios de salud que ofrece la EPS del municipio de Sincelejo, Sucre.

---

## **6.2 Identificación de los aspectos críticos en la prestación de los servicios de salud ofrecidos por una EPS del Municipio de Sincelejo, Sucre**

### ***6.2.1 Introducción***

En este capítulo, se identifican los aspectos críticos sobre la calidad en la prestación de los servicios de salud ofrecidos por una EPS del municipio de Sincelejo, y para ello, inicialmente, se examinó cada una de los resultados obtenidos de las áreas diagnosticadas en el capítulo anterior (Atención al usuario, infraestructura del servicio y calidad), y además de ello, se aplicó una lista de chequeo sobre diversos componentes relacionados con la calidad en la entidad (Mejora de los procesos internos, cultura de la calidad, servicio médico y aspectos organizacionales), y con base en dicho diagnóstico, el formular en el posterior capítulo, las distintas estrategias de mejora en lo referente a la calidad y en el fortalecimiento del portafolio de servicios de la entidad de salud.

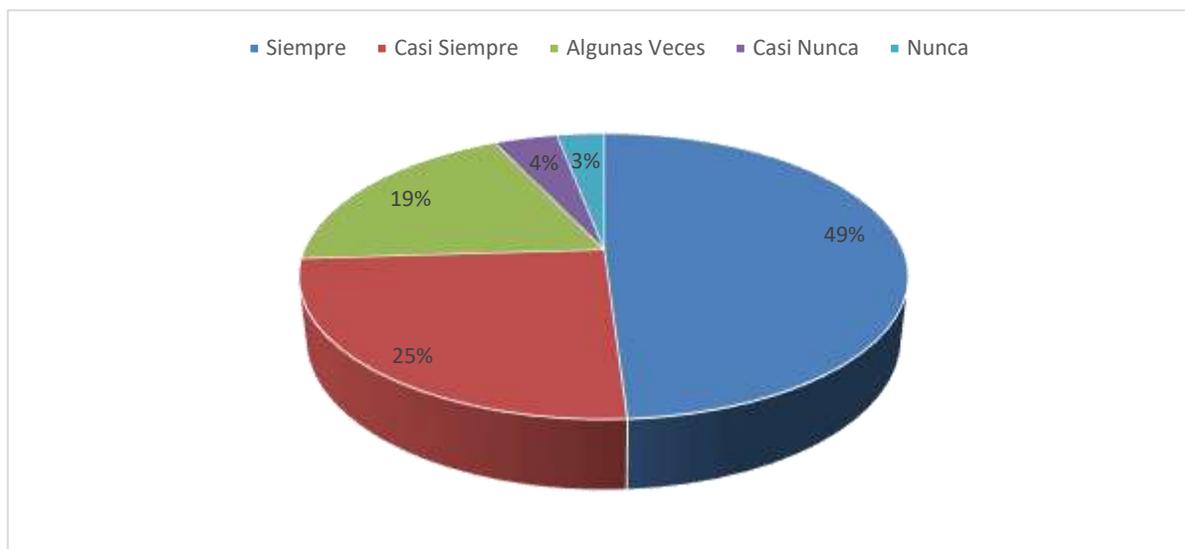
### ***6.2.2 Identificación de los aspectos críticos en la prestación de los servicios de salud ofrecidos por una EPS del municipio de Sincelejo, Sucre***

A continuación, se examinan cada uno de áreas diagnosticadas en el capítulo anterior (atención al usuario, infraestructura del servicio y calidad en el servicio), y teniendo en cuenta, la perspectiva de calidad del servicio en la entidad.

## Área de Atención al usuario

### Gráfico 21

#### *Atención al usuario*



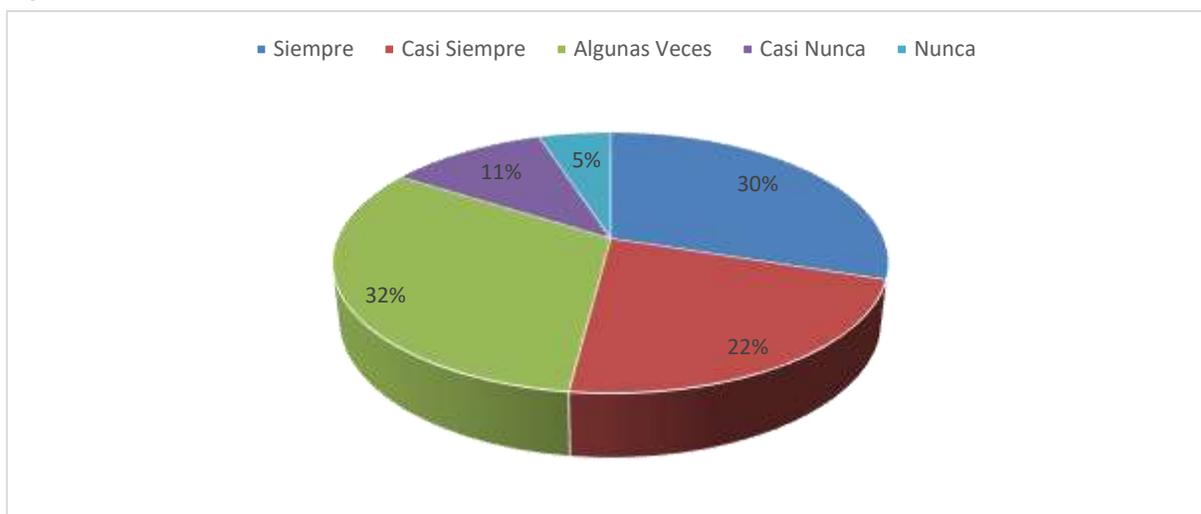
Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos en el área “atención al usuario” en la EPS, son en línea general, positivos (promedio general de aceptación del 93 %), en el cual, los usuarios encuestados manifiestan, que reciben un buen trato y una atención adecuada por parte del personal médico – asistencial. Se identifica como punto crítico dentro de esta dimensión, el que haya un servicio de atención más completo, y en ese sentido, toma relevancia de que se fortalezca o se amplíe el portafolio de servicios de salud de la entidad, así como también, en la necesidad de que se siga motivando a los colaboradores por medio de incentivos y programas de cualificación laboral, para que mantengan un buen trato a los usuarios, debido a que todo ello, es parte del cumplimiento de los estándares de calidad en la EPS.

## Área de la Infraestructura del servicio

### Gráfico 22

#### *Infraestructura del servicio*



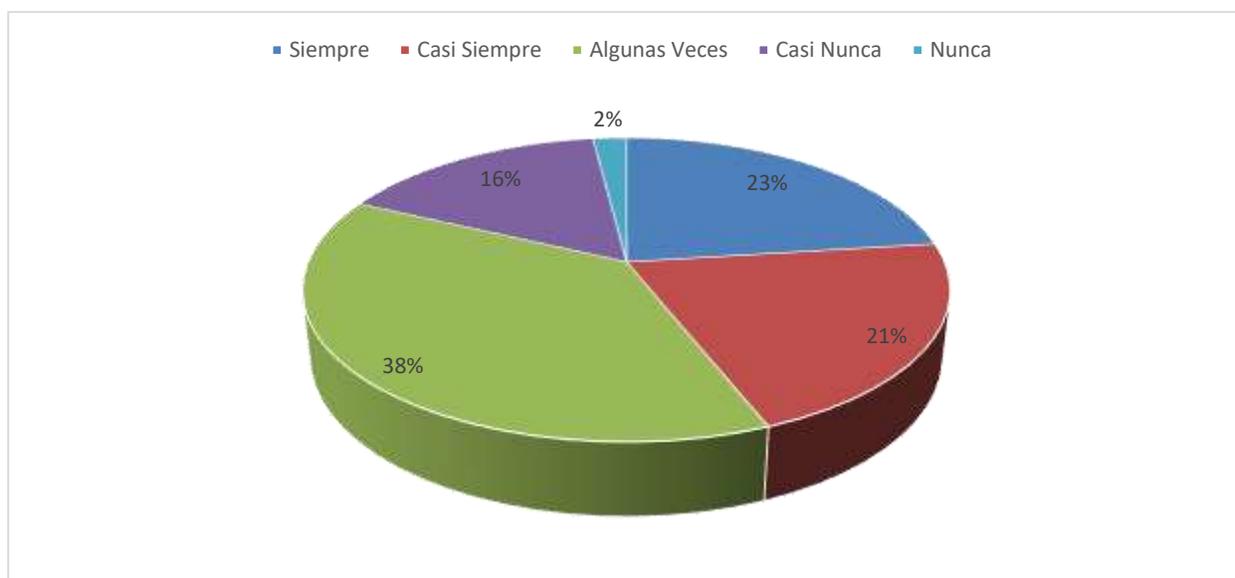
Fuente: Elaboración propia

Según la Gráfica 22, el área de “Infraestructura de servicio”, obtuvo un resultado regular (promedio general de aceptación del 84 %), lo cual, estos hallazgos indican, que la EPS, debe mejorar en la dotación de recursos tecnológicos, comprar equipos médicos y lograr un adecuado suministro de insumos hospitalarios, todo ello, como apoyo a la mejora de la prestación de los servicios de salud. En cuanto al punto crítico, la entidad requiere mejorar en su aspecto físico, y, por tanto, se requiere inversión en el embellecimiento de la EPS, y todo ello, es complementario y clave para el fortalecimiento del portafolio de servicios de salud de la entidad y en el cumplimiento de la calidad hacia los usuarios.

## Área de la Calidad del servicio

### Gráfico 23

#### *Calidad del servicio*



Fuente: Elaboración propia

La gráfica 23, evidencia, un resultado medio (promedio general de aceptación del 83 %), en el cual, indica que se trabaje por mejorar la calidad del servicio ofrecido a los usuarios. En ese sentido, se pone de manifiesto, la necesidad de que fluya una mayor comunicación entre el personal médico - asistencial y los usuarios, y específicamente, en lo referente a la información sobre los tratamientos de las enfermedades, los cuidados de salud y explicaciones para el uso de las medicinas. Se observan como puntos críticos, la falta de dedicación de los profesionales en cuanto a atender las inquietudes de información de los usuarios, ya demás de ello, el que haya mayor disponibilidad y seguimiento de sus tratamientos en salud, por ello, surge la urgente necesidad, de que estos profesionales deban cualificarse para lograr una mayor integralidad en la calidad de la oferta de salud y el cual, dicho aspecto debe estar bien condensado en el portafolio de servicios de la entidad.

### Resumen general de las áreas propuestas

Teniendo en cuenta, las respuestas del capítulo anterior, se halló, que a nivel general y en razón a las dimensiones propuestas (atención al usuario, infraestructura del servicio y calidad en el servicio), se obtuvo una calificación de 3,75, lo que indica, que estos factores son percibidos por los usuarios de manera positiva y altamente satisfactorios (Ver tabla 3).

**Tabla 3**

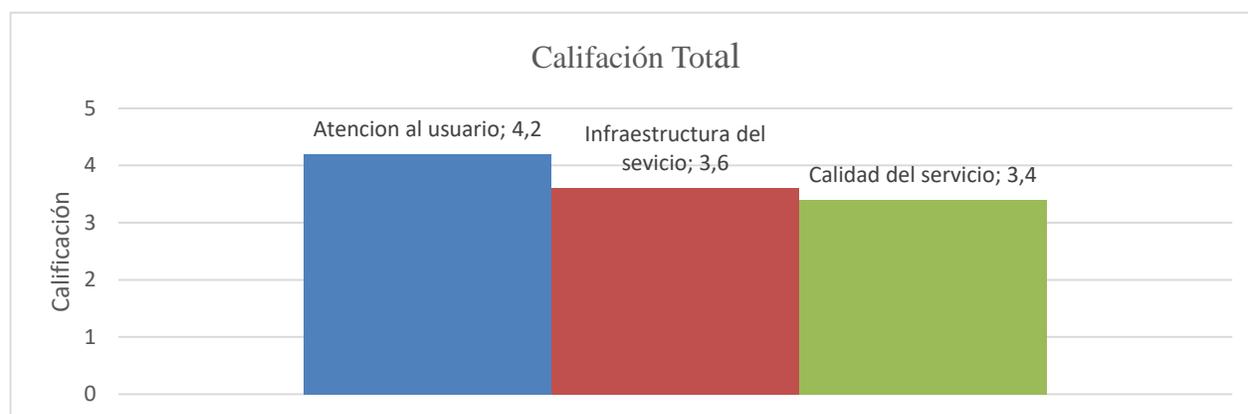
*Resumen de las áreas analizadas*

	<b>CALIFICACIÓN CUANTITATIVA</b>	<b>CALIFICACIÓN CUALITATIVA</b>
<b>Atención al usuario</b>	4,19	Altamente satisfactorio
<b>Infraestructura del servicio</b>	3,61	Medianamente Satisfactorio
<b>Calidad del servicio</b>	3,47	Medianamente Satisfactorio
<b><u>TOTAL, PROMEDIO</u></b>	<b>3.75</b>	Medianamente Satisfactorio

Fuente. Elaboración propia

### Gráfico 24

*Calificación Total*



Fuente. Elaboración propia

La gráfica 24, indica, que la dimensión o área de mayor calificación fue la “atención al usuario”, con un puntaje de 4.19 (altamente satisfactorio), seguido del área “infraestructura del servicio”, con un puntaje de 3.61 (medianamente satisfactorio), y, por último, la dimensión “calidad del servicio” con una calificación promedio de 3.75 (mediamente satisfactorio). En cuanto a la calificación promedio general de todas las áreas, se obtuvo un promedio total de 3.75, considerada medianamente satisfactorio, e indica, que la EPS debe continuar con sus procesos de mejora de la calidad, y ello implica, cualificación del recurso humano, inversión en tecnología y un nuevo portafolio de servicios, que contenga los valores agregados de los servicios de salud, y el poder ofrecer una alta satisfacción a los usuarios, y dentro de la tarea de cumplimiento de los estándares de calidad en salud en la EPS.

### **Lista de chequeo**

En la presente lista de chequeo, se establecen unos ítems o preguntas que se relacionan con aspectos referidos a la calidad de los servicios de salud ofrecidos por la EPS (Mejora de los procesos internos, cultura de la calidad servicio médico y aspectos organizacionales), y en ese sentido, se hace una verificación y calificación de cada aspecto y se establecen calificaciones de Cumplimiento satisfactorio, Cumplimiento parcial o No cumplimiento.

A continuación, en la siguiente tabla, se evidencian, los resultados de la lista de chequeo ya mencionada.

**Tabla 4***Lista de chequeo*

<b>Detalle</b>		<b>Cumplimiento satisfactorio (2)</b>	<b>Cumplimiento parcial (1)</b>	<b>No cumplimiento (0)</b>
<b>Mejora de los procesos internos</b>	¿Se sociabiliza la misión, la visión y los objetivos estratégicos en la EPS?	X		
	¿Hay mejoramiento en la calidad del programa de paciente seguro?		X	
	¿Existe identificación de riesgos por procesos en la EPS?		X	
	Hay un real compromiso por parte del personal médico -asistencial para la mejora de los procesos		X	
	¿Se realizan ajustes correctivos encaminados hacia el mejoramiento continuo de la calidad?		X	
	¿Hay cumplimiento de las normas y políticas de prevención en riesgos laborales en la entidad?		X	
	¿La EPS cuenta con planes de mejoramiento continuo para cada una de sus áreas de servicio?			X
	<b>Subtotal</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>0</b>
<b>Calificación relativa</b>		<b>2</b>	<b>5</b>	<b>0</b>
<b>Cultura de la Calidad</b>	¿Existe una cultura de calidad al interior de la EPS?			X
	¿Se realizan con frecuencia las capacitaciones sobre la calidad en los servicios a los usuarios?		X	
	¿Hay socialización y participación de los profesionales de la salud en los procesos de calidad?			X
	¿Hay seguimiento de los planes de mejoramiento y calidad en la prestación de servicios de salud?		X	
	¿Hay un adecuado manejo de indicadores de la calidad en la prestación de servicios de salud?			X
	¿Hay una adecuada coordinación laboral entre la dirección y los colaboradores para la calidad en la atención en salud de la EPS?		X	

	¿Los niveles de delegación en cada una de las áreas de servicio son aceptables en función de la calidad en la atención en salud en la EPS?			X
	¿Existe un real compromiso por parte de la dirección para el desarrollo de iniciativas de mejora o de calidad en la atención de los servicios de salud?		X	
	<b>Subtotal</b>	0	4	4
<b>Calificación promedio</b>		<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>
<b>Servicio medico</b>	¿Existe un mejoramiento del perfil de los profesionales de la salud acuerdo a sus competencias laborales?	X		
	¿Hay acercamiento y apoyo de parte de los directivos de la EPS con respecto a La mejora de prestación de los servicios a los usuarios?		X	
	¿Existe una mejor articulación de la información entre las distintas áreas de servicio?			X
	¿Hay autoevaluación y control en las distintas áreas de servicio?		X	
	¿Es adecuado el manejo de la información médica?	X		
	¿Se actualizan las historias clínicas individuales?	X		
	¿Se respeta el cumplimiento de normas con respecto a turnos de consulta externa?	X		
	¿Existen apropiados canales comunicativos para una prestación de servicios médicos de calidad y eficiencia hacia a los usuarios?		X	
	<b>Subtotal</b>	4	3	0
<b>Calificación promedio</b>		<b>8</b>	<b>3</b>	
<b>Aspectos organizacionales</b>	¿Existe un programa de gestión documental?			X
	¿Hay evaluación de los indicadores de calidad en los procesos de los servicios de salud?			X
	¿Existe planificación de sus recursos técnicos y tecnológicos en la prestación de los servicios de salud?		X	

	¿Se cuenta con un departamento de gestión de calidad?			X
	La EPS está dotado de equipos de alta calidad		X	
	¿Existe claridad en los niveles jerárquicos acorde a las distintas dependencias?		X	
	¿Los sistemas de información son confiables y eficaces?		X	
	¿Se desarrollan programas de bienestar social y de estímulos laborales?		X	
	¿La entidad de salud cuenta con adecuadas guías de bioseguridad hacia los colaboradores y pacientes?	X		
	<b>Subtotal</b>	1	5	2
<b>Calificación promedio total</b>		<b>2</b>	<b>5</b>	<b>0</b>

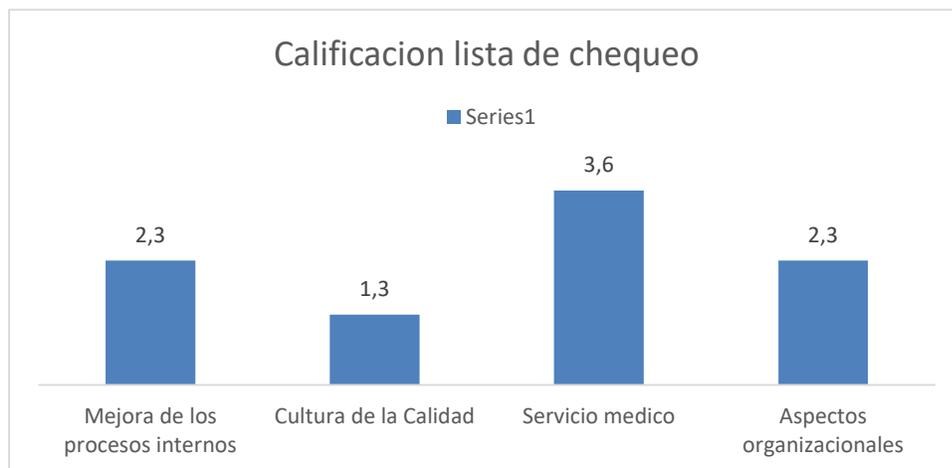
Fuente Elaboración propia

**Tabla 5**

*Calificación de la lista de chequeo*

<b>Resultado</b>	<b>Calificación</b>
Mejora de los procesos internos	2,3
Cultura de la Calidad	1,3
Servicio medico	3,6
Aspectos organizacionales	2,3
<b>Total promedio</b>	<b>2.37</b>

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 25***Calificación de la lista de chequeo*

Fuente: Elaboración propia

La gráfica 24, indica, que el ítem “Servicio médico”, obtuvo la mayor calificación (3.6), seguida de “Mejora de los procesos internos” (2,3), y de “Aspectos organizacionales” (2.3) y por ultimo “Cultura de la Calidad”, con 1.3. Este último resultado, de la lista de chequeo referido a la calidad interna de la EPS, es diferente al obtenido en la encuesta, y quizás ello obedezca, a que ésta, no logra identificar los puntos críticos internos de la organización, sino lo visible en el servicio que se ofrece a los usuarios, por tanto, dicho resultado es preocupante, y hace imperativo, la necesidad de avanzar en el tema de la calidad en la EPS, y teniendo en cuenta, los puntos fuertes evidenciado en la lista de chequeo, como son: el servicio médico y la mejora de los procesos internos.

---

### **6.3 Acciones que conlleven a mejorar la calidad y oportunidad en la atención en los servicios de salud de la EPS del municipio de Sincelejo, Sucre**

#### ***6.3.1 Introducción***

En el desarrollo de este capítulo, se describen una serie de acciones, que van referidas a mejorar la calidad y oportunidad en la atención en los servicios de salud de la EPS del municipio de Sincelejo, Sucre.

#### ***6.3.2 Plan de acción para mejorar la calidad y oportunidad en la atención en los servicios de salud de la EPS del municipio de Sincelejo, Sucre***

A continuación, se establecen las acciones para mejorar la calidad y oportunidad en la atención en los servicios de salud de la EPS del municipio de Sincelejo, Sucre.

**Tabla 6**

*Plan de Acción para el mejoramiento del servicio de salud de la EPS del municipio de Sincelejo, Sucre*

<b>Dimensión</b>	<b>Acciones</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsables</b>	<b>Observación</b>
<b>Organizacional</b>	Evaluar las distintas áreas de servicios de la EPS	3 meses	Administración	Esta labor es de importancia, para verificar el cumplimiento de las metas propuestas
<b>Comunicación</b>	Sociabilizar los programas, planes, normas, protocolos de bioseguridad, y manuales de funciones y de procedimientos en la EPS.	1 mes	Administración	Los programas o planes institucionales o de servicios deben ser conocidos por todos los colaboradores para el logro de la sinergia necesaria en pos del mejoramiento de los servicios en la entidad
<b>Indicadores</b>	Aplicar indicadores de calidad y de desempeño dentro en cada uno de las áreas de servicio en la EPS.	2 meses	Jefe de calidad	Se requiere de manera precisa, evaluar el cumplimiento de las tareas y la asunción de responsabilidades, a través de la aplicación de indicadores de la calidad y desempeño.
<b>Equipos</b>	Actualizar los equipos tecnológicos para lograr fortalecer los servicios a los usuarios	1 mes	Administración	Es recomendable la aplicación de la lista de cheque para identificar el nivel de obsolescencia de los equipos tecnológicos
<b>Planes</b>	Establecer un mayor compromiso en cuanto al acompañamiento de los planes de mejoramiento y de la calidad en la entidad.	3 meses	Administración y Jefe de calidad	Se requiere la implementación de equipos de trabajo y sus reuniones periódicas para verificar el cumplimiento de los objetivos operativos e institucionales propuestos.

<b>Organización</b>	Llevar un registro y manejo documental actualizado de las operaciones del servicio de atención a los usuarios,	<b>1 mes</b>	Jefe de calidad	Los registros de las operaciones de servicio posibilitan la toma de decisiones con respecto a la mejora en la entrega del servicio en cada una de las áreas de la EPS.
<b>Capacitación</b>	Seguir con los programas de formación y cualificación del personal administrativo u operativo de la EPS.	<b>1 mes</b>	Administración	Dentro de la cualificación del recurso humano, se deben desarrollar temas relacionados con la calidad de los servicios de salud.
<b>Bienestar</b>	Fortalecer los programas de bienestar social y de incentivos laborales	<b>1 mes</b>	Gerente	El bienestar laboral y los incentivos salariales son fuente de motivación y contribuyen en lograr un mayor grado de compromiso de los colaboradores hacia la satisfacción del usuario y la calidad del servicio
<b>Estándares</b>	Implementar estándares de calidad teniendo en cuenta los servicios ofertados	<b>1 mes</b>	Jefe de calidad	Los estándares de calidad, se derivan de la aplicación correcta de las normas y procedimientos del servicio de salud
<b>Usuarios</b>	Hacer plan de seguimiento a los usuarios de acuerdo a las necesidades de cada uno que permita llevar a la consecución de resultados óptimos	<b>1 mes</b>	Jefe de calidad	Se debe hacer un monitoreo de las necesidades y expectativas de los usuarios, debido a que ello permite realizar ajustes a tiempo y mejorar la imagen institucional.
<b>Servicios</b>	Crear en conjunto con los diferentes profesionales de la salud guías de práctica médica que favorezcan la adecuada	2 meses	Administración	Se fortalece el portafolio de servicios de salud de la EPS, si se aplican los protocolos y guías médicas y demás requerimientos de tipo normativos en salud.

	prestación de los servicios ofertados			
<b>Auditoria</b>	Actualizar un modelo de auditoría para el mejoramiento continuo de la calidad en la EPS.	3 meses	Gerente	Se recomienda la contratación externa para aplicar la auditoria de calidad en la entidad.
<b>PMCC</b>	Mantener el Programa de Mejora Continua de la Calidad- PMCC en la EPS.	6 meses	Administración	El PMCC, se centra en esfuerzos de mejoramiento continuo.
<b>Inclusión</b>	Involucrar a todos los colaboradores dentro del plan de mejora continua.	12 mes	Colaboradores	Es de importancia la constante divulgación de los planes, metas u objetivos de calidad, y la determinación de responsabilidades para el cumplimiento de los mismos.
<b>Monitoreo</b>	Generar un cargo específico, de un responsable que se encargue del monitoreo del sistema de calidad y	6 meses	Gerente	Se requiere de una persona encargada de verificar el cumplimiento de tares, responsabilidades y que se garantice un servicio de calidad a los usuarios y pacientes
<b>Calidad</b>	Desarrollar el plan de mejoramiento en atención a brindar servicios de calidad superior a los usuarios.	1 mes	Administración	Los servicios de calidad superior en salud, implican el manejo de los estándares e indicadores para validar el cumplimiento de los mismos ante posibles cambios que haya provocado todo.
<b>Sistema de información</b>	Unificar el sistema de información con base en la retroalimentación de	2 meses	Administración	Se debe brindar información pertinente a las distintas áreas de trabajo y a los usuarios.

---

	cada uno de las áreas de trabajo en la EPS			
--	--	--	--	--

Fuente. Elaboración propia

## 7. Conclusiones

La EPS en el Municipio de Sincelejo, Sucre, presentan significativas deficiencias de tipo operativa, administrativa y de atención en salud para el logro de mejores niveles de calidad, por tanto, surge la necesidad de que la EPS, interrelacione esfuerzos, recursos y estrategias en pos de un mayor logro de la calidad en la prestación de los servicios a nivel general.

En relación al cumplimiento del primer objetivo de la investigación, los resultados de la encuesta aplicada, a nivel general, dan a conocer, que el área de atención del servicio presenta puntajes satisfactorios en procura de mejorar la calidad en la EPS. Sin embargo, en el caso de la infraestructura, dotación y compras, se obtuvieron puntajes medios, denotando la necesidad de que haya mayor inversión en la entidad de salud, debido a que todo ello, es parte de los componentes de la calidad del servicio hacia los usuarios. Es preocupante los puntajes medio-bajo, obtenidos en el área de calidad del servicio, denotando con ello, la necesidad de que haya una mayor cualificación del personal médico - asistencial, un mayor flujo de información y una mayor disponibilidad de tiempo en la atención de los usuarios. En lo referente a la aplicación de la matriz **DOFA**, es imperativo de que haya inversión tecnológica, mayor campaña de mercadeo y la elaboración de un nuevo portafolio de servicios, así como también, la implementación de indicadores de calidad, y el fortalecimiento de los procesos de servicios, entre otros aspectos.

En cuanto al cumplimiento del segundo objetivo del estudio, referido a la identificación de los aspectos críticos en la prestación de los servicios de salud de la EPS, se logró evidenciar, que la dimensión o área de mayor calificación fue la “atención al usuario” siendo, por tanto, altamente satisfactorio), seguida del área “infraestructura del servicio” resultando medianamente satisfactoria, y, por último, la dimensión “calidad del servicio” con una calificación medianamente satisfactoria. En cuanto a la aplicación de la lista de chequeo se obtuvo una mayor calificación del ítem “Servicio médico”, seguida de “Mejora de los procesos internos”, y “Aspectos organizacionales\_”, y por ultimo “Cultura de la Calidad”. Estos resultados, de la lista de chequeo se diferencian de los obtenidos en la encuesta, y quizás ello obedezca, a que ésta, no logra identificar los puntos críticos internos de la organización, sino lo visible en el servicio que se ofrece

---

a los usuarios, por tanto, dicho resultado es preocupante, y hace imperativo, la necesidad de avanzar en el tema de la calidad en la EPS.

En el tercer objetivo, se logra proponer acciones referidas a que se evalúen las distintas áreas de servicios de la EPS, se sociabilicen los programas, planes, normas, protocolos de bioseguridad y se apliquen indicadores de calidad y de desempeño dentro en cada uno de las áreas de servicio en la EPS. Ademes de ello, y acorde con los hallazgos obtenidos en el diagnóstico, se requiere la actualización de los equipos tecnológicos para lograr fortalecer los servicios a los usuarios, así como también, se necesita establecer un mayor compromiso en cuanto al acompañamiento de los planes de mejoramiento y de la calidad en la entidad. De igual manera, se hace mención de que se continúe con los programas de formación y cualificación del personal administrativo u operativo de la EPS, se fortalezcan las políticas de bienestar social y de incentivos laborales. También es relevante que se implementen estándares de calidad teniendo en cuenta los servicios ofertados, se realicen las auditorias de calidad y se involucren todos los colaboradores dentro del plan de mejora continua.

### Referencias Bibliográficas

- Álvarez, M y Franco, L (2015). *Evaluación y propuesta de plan de mejoramiento al proceso comité técnico científico de la entidad promotora de salud SURA*. [Trabajo de grado de la Universidad Autónoma de Occidente, Santiago de Cali]. <https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/5048/TMD01423.pdf;jsessionid=E097467F7F88A293747B9923195DF2E4?sequence=1>.
- Amed-Salazar, E. J. y Villareal-Amaris, G. (2019). Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. *Rev. cienc. ciudad*; 16(2):108-119.
- Álvarez, N. y Muriel, D. (2016). *Diseño de un sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001: 2008 en una fundación de la ciudad de Medellín*. <https://revistas.upb.edu.co/index.php/industrial/article/view/8202>
- Andrade, C. y Gómez, L. (2015). *Oportunidad en la prestación de servicios de salud en urgencias 24 horas de una IPS de Nivel I en Santiago De Cali*. <http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/handle/10893/8755>.
- Arboleda, R. A. y Ausenon, A. F. (2014). Barreras y limitaciones en la implementación de la lista de verificación de la seguridad quirúrgica de la Organización Mundial de la Salud. *Revista de la Facultad de Ciencias de la Salud Universidad del Cauca*. 32-43.
- Bertram, D. (2008). *Las escalas Likert, son el sentido de la vida*. Informe del tema. <http://poincare.matf.bg.ac.rs/~kristina/topic-dane-likert.pdf>.
- Bush, J. (2006). Performance Research Associates. *Deje al cliente boquiabierto con un servicio fuera de serie*. 1 ed. Nueva York: AMACOM, 7p.

- BID (2018). ¿Qué pasa con la calidad del sistema de salud en Colombia? *Revista Semana*. Bogotá.  
<https://www.semana.com/pais/articulo/cual-es-el-problema-del-sistema-de-salud-colombiano/263731/>.
- Christopher, M. y Ballantyne, D. (1994). *Marketing Relacional*. (1<sup>o</sup>ed). España: Ediciones Díaz de Santos, S.A., 5p.
- Cohen, E. y Franco, R. (1993). *Evaluación de Proyectos Sociales*. (1<sup>o</sup>ed). Madrid: Siglo XXI, 2006, 76p. 2 LEY No. 100. Diario Oficial No. 41.148, Colombia, 3.
- Cruz, E. y Romero, M. (2016). *Determinación del impacto de la certificación ISO 9001 en las clínicas de Cali*. [Trabajo de grado. Universidad del valle]. *Determinación del impacto de la certificación ISO 9001 en las clínicas de Cali*.
- Cardona, C (2015). *Portafolio de servicios para posicionar, incrementar ventas y aumentar la participación de las marcas que operan en Pereira*. [Trabajo de grado de la Universidad EAFIT de Pereira].  
[https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/7855/CarlosGilmar\\_CardonaGonzalez\\_2015.pdf;jsessionid=6A6108180FEF648DF11696A59CD98D5A?sequence=2](https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/7855/CarlosGilmar_CardonaGonzalez_2015.pdf;jsessionid=6A6108180FEF648DF11696A59CD98D5A?sequence=2)
- Carreño, D; Castro, R y Ochoa, S (2015). *Plan de mejoramiento continuo para una IPS*. [Trabajo de grado de la Universidad EAN], Bogotá.  
<https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/1989/CarreroDiana2012.pdf;jsessionid=D0EB274DBF95804EADC65F15F56CAF30?sequence=5>
- Chávez, A. y Pulgarín, S (2020). *Plan de mejoramiento de la percepción de los usuarios frente a los servicios de consulta externa de la IPS Es Vida de la ciudad de Cali*. [Trabajo de grado de la Universidad Santiago de Cali].  
<https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/3249/PLAN%20DE%20MEJORAMIENTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Cossio, M et al (2018). *Propuesta de un plan de mejoramiento con énfasis en acreditación en una IPS de primer nivel de municipio de Cartago vigencia 2018*. [Trabajo de grado der la Universidad del Área Andina, Pereira]. <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/2152/Propuesta%20de%20plan%20de%20mejoramiento%20con%20C3%A9nfasis%20en%20acreditaci%C3%B3n%20en%20una%20IPS%20de%20primer%20nivel%20de%20municipio%20de%20Cartago%20vigencia%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cañadas, I. y Sánchez-Bruno, A. (1998). *Categorías de respuestas en escalas tipo Likert*. *Psicothema*, 10(3), 623-631.
- Dawes, R. M. (1975). *Fundamentos y técnicas de medición de actitudes*. México: Limusa.
- Flórez, C. (2016). *Caracterización de la atención de urgencia inicial en el sistema de salud en Colombia*. [Trabajo de grado. Universidad Católica de Colombia]. <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/14211/1/CARACTERIZACI%C3%93N%20DE%20LA%20ATENCI%C3%93N%20DE%20URGENCIA%20INICIAL.pdf>
- Gallego, M. y Rodríguez, M. (2017). *Satisfacción frente a oportunidad de citas, intervención ginecología, IPS centro médico salud vital, Cartago, Valle*. <http://digitk.areandina.edu.co/repositorio/handle/123456789/845>.
- Fajardo, G. y García, S (2015). Acceso efectivo a los servicios de salud: Operacionalizando la cobertura universal en salud. *Revista Salud Pública de México*, 57(2). [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0036-36342015000200014](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342015000200014)
- Hernández, H y Barrios, D (2018). Gestión de la calidad: Elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Revista de la Universidad Libre*, 16(28). <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130>

- Jaramillo, M. (2015). Información para la calidad del sistema de salud en Colombia: una propuesta de revisión basada en el modelo israelí. *Revista Estudios Gerenciales*, 31(134).  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314001855>
- Kerguelén, C. (2015). *Calidad en salud en Colombia. Documento del Programa de Apoyo a la Reforma de Salud del Ministerio de la Protección Social*.  
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/calidad-salud-colombia.pdf>
- Mayo, J et al (2015). En torno al concepto de la calidad reflexiones para su definición. *Revista Retos de la Dirección*, 9(2). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2306-91552015000200004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552015000200004)
- Mazo M. (2004). *Hablemos claro sobre servicio*. (2ª ed). Medellín - Colombia: Ideas Gráficas Ltda, 2004, 32p.
- Montalvo, C. (2015). *Humanización de los servicios de salud*.  
<https://www.journalusco.edu.co/index.php/rfs/article/view/172>.
- Maya, G. y Villota, L. (2016). *Satisfacción del usuario en Consulta Externa de un Centro de Salud*.  
<http://ojseditorialumariana.com/index.php/libroseditorialunimar/article/view/967>.
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 20(1), 38-47.  
<https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.1.1347>.
- Morán P. y Ramos M. (2018). *El checklist como herramienta del Sistema de Gestión de Calidad y la competitividad en la operadora de transporte terrestre urbano del Cantón Milagro*". Universidad Estatal de Milagro Ecuador.

Ocampo, M. (2016). *La salud como derecho fundamental es respetada o exigida a través de mecanismos legales.*

<http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/2978/La%20Salud%20como%20Derecho%20Fundamental%20es%20Respetada%20o%20Exigida%20a%20Trav%C3%A9s%20de%20Mecanismos%20Legales1.pdf?sequence=1&allowed=y>

OMS (2017). *Servicios sanitarios de calidad. Portal de la Organización Mundial de la Salud.*  
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

Parra-Rodríguez, C. E., y Carrera-Bernal, P. (2018). Evaluación externa e interna de la satisfacción del servicio de promoción y prevención “P y P”, en los usuarios de las E. P. S. y los colaboradores en el sector salud del área de Pitalito. *Entornos*, 31(1), 189-196.  
<https://doi.org/10.25054/01247905.1787>.

Ponce T. (2007). La matriz FODA: alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 12, núm. 1, pp. 113-130 Consejo Nacional para la Enseñanza en Investigación en Psicología A.C. Xalapa, México

Potes, S. y Vergara, H (2018). *Propuesta de un plan de mejoramiento para la prestación del servicio en Cruz Blanca EPS Regional Occidente.* [Trabajo de grado de la Universidad Cooperativa de Occidente, Santiago de Cali].  
[https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/4631/1/2018\\_propuesta\\_plan\\_mejoramiento.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/4631/1/2018_propuesta_plan_mejoramiento.pdf)

Quintero, J. y Suarez, M. (2016). *Perspectiva sistémica de la gestión de recursos humanos en la unidad de enfermería del servicio de hospitalización en las IPS de alta complejidad en*

- Colombia y su incidencia en la satisfacción de los pacientes.* [Trabajo de pregrado. Universidad EIA]. <https://repository.eia.edu.co/handle/11190/1827>.
- Rojas, D (2015). *Teorías de la calidad, orígenes y tendencias de la calidad total.* Portal gestiopolis. <https://www.gestiopolis.com/teorias-de-la-calidad-origenes-y-tendencias-de-la-calidad-total/#:~:text=La%20teor%C3%ADa%20de%20la%20calidad,liderazgo%2C%20la%20administraci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica%2C%20la>.
- Reyna, Y. (2014). *Acceso a los servicios de salud en las principales ciudades colombianas.* [http://www.pereiracomovamos.org/wp/dominios/pcv.pagegear.co/upload/69/Im%C3%A1genes/2014/julio/documentos\\_banco\\_de\\_la\\_republica/dtser\\_200.pdf](http://www.pereiracomovamos.org/wp/dominios/pcv.pagegear.co/upload/69/Im%C3%A1genes/2014/julio/documentos_banco_de_la_republica/dtser_200.pdf).
- Thompson, A.y Strikland, K.F.C. (1998). *Dirección y administración estratégicas. Conceptos, casos y lecturas.* México: MacGraw-Hill Interamericana.
- Vargas Q y Aldana de Vega, (2007). *Calidad y servicio.* 1ed. Bogotá: ECOE ediciones, 38p.
- Vargas I. (2012). La entrevista en la investigación cualitativa: nuevas tendencias y retos. *Revista CAES*; 3(1):119-39. <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/revistacalidad/article/view/436>

## Anexos

### Anexo 1. Formato de preguntas

#### Formato de preguntas

No.	Pregunta	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
	<b>Atención al usuario</b>					
1	¿Recibe un trato amable por parte de los profesionales de la salud?	34	10	5	1	0
2	¿El personal médico – asistencial le transmite calidez en el servicio?	23	17	9	1	0
3	¿La atención recibida por parte de los profesionales de la salud ha sido buena?	25	18	6	1	0
4	¿La atención en salud ha sido muy completa?	12	10	13	8	7
5	¿Los médicos se interesan por atenderlo de forma adecuada?	45	4	1	0	0

<b>6</b>	¿Recibe siempre un saludo cordial?	26	10	8	4	2
<b>7</b>	¿Es escuchado por los médicos al plantearle sus problemas de salud en la EPS?	25	12	8	5	0
	<b>Subtotal</b>	<b>190</b>	<b>81</b>	<b>50</b>	<b>20</b>	<b>9</b>
	<b>Infraestructura del servicio</b>					
<b>8</b>	¿La EPS cuenta con una adecuada tecnología para la prestación de los servicios de salud?	11	10	14	8	7
<b>9</b>	¿La buena organización caracteriza a la EPS?	12	14	12	9	3
<b>10</b>	¿La EPS cuenta con los suministros necesarios para la prestación del servicio de salud?	11	13	20	5	1
<b>11</b>	¿Es adecuado el estado físico en que se encuentran la EPS?	10	9	25	4	2

<b>12</b>	¿Las características de los consultorios garantizan la privacidad en la consulta?	35	14	1	0	0
<b>13</b>	¿La farmacia está surtida adecuadamente de las medicinas necesarias para seguir el tratamiento médico?	9	7	24	6	4
	<b>Subtotal</b>	<b>88</b>	<b>67</b>	<b>96</b>	<b>32</b>	<b>17</b>
	<b>Calidad del servicio</b>					
<b>14</b>	¿El personal médico-asistencial en la EPS posee un gran conocimiento de cómo tratar a los usuarios?	12	10	17	9	2
<b>15</b>	¿Se observa una buena disposición por parte del personal médico-asistencial de ayudarle en su tratamiento de salud?	10	11	20	8	1

<b>16</b>	¿Los médicos le dedican el tiempo necesario en su consulta de salud?	12	10	17	10	1
<b>17</b>	¿Le explican claramente cada cosa relacionada con su tratamiento de salud?	9	8	23	9	1
<b>18</b>	¿Al momento de plantearle las inquietudes al médico, estos le orientan de manera adecuada?	12	10	18	9	1
<b>19</b>	¿Le explican cuáles son los cuidados que se deben tener en el control de la enfermedad?	14	16	12	7	1
<b>20</b>	¿Les informan con claridad como tomar las medicinas?	12	10	24	3	1
	<b>Subtotal</b>	<b>81</b>	<b>75</b>	<b>131</b>	<b>55</b>	<b>8</b>

Fuente: Elaboración propia

**Anexo 2. Formato de respuestas****Atención al usuario**

	No. De respuestas	Porcentaje	Calificación	(%*C)
Siempre	190	54 %	5	2,7
Casi Siempre	81	23 %	4	0,92
Algunas Veces	50	14 %	3	0,42
Casi Nunca	20	6 %	2	0,12
Nunca	9	3 %	1	0,03
<b>Total</b>	<b>350</b>	<b>100%</b>		<b>4,19</b>

Fuente: Elaboración propia

**Infraestructura del servicio**

	No. De respuestas	Porcentaje	Calificación	(%*C)
Siempre	88	30 %	5	1,5
Casi Siempre	67	22 %	4	0,88
Algunas Veces	96	32 %	3	0,96
Casi Nunca	32	11 %	2	0,22
Nunca	17	5 %	1	0,05
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100%</b>		<b>3,61</b>

Fuente: Elaboración propia

**Calidad del servicio**

	<b>No. De respuestas</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Calificación</b>	<b>(%*C)</b>
Siempre	81	23%	5	1,15
Casi Siempre	75	21%	4	0,84
Algunas Veces	131	38%	3	1,14
Casi Nunca	55	16%	2	0,32
Nunca	8	2%	1	0,02
<b>Total</b>	<b>350</b>	<b>100%</b>		<b>3,47</b>

Fuente: Elaboración