

PLAN DE MEJORA DE LOS CANALES DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE IVE  
(INTERRUPCIÓN VOLUNTARIA DEL EMBARAZO) EN IPS PRIVADA NACIONAL

INGRID YANETH MARTÍNEZ ALVARADO  
SANDRA MILENA MARTÍNEZ FONSECA  
MILDRED ROZO ORTEGA

Trabajo de grado para optar por el título de Especialista en Gerencia en Salud

Nombre del asesor: Juan Carlos Osma Rozo

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS EN SALUD  
PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA EN SALUD VIRTUAL  
BOGOTÁ 2023

## Contenido

Introducción	5
Justificación	7
Presentación del problema.	10
Formulación del problema.	12
Objetivo.	12
Objetivo General.	12
Marco Referencial.	13
Marco Teórico.	13
Marco Institucional.	19
Presentación de la empresa.	19
Presentación de productos y servicios que ofrece	21
Descripción de áreas o dependencias.	24
Marco Legal.	27
Metodología	28
Resultados.	32
Matriz de Integración de Resultados	32
Programa de Mejora Continua.	36
Recomendaciones para la toma de decisiones gerenciales.	40
Conclusiones.	42
Bibliografía/Webgrafía	45
Anexos	52
Consideraciones legales.	111

## Índice de Tablas.

Tabla 1. Solicitudes Franjas AM/PM	14
Tabla 2. Normograma IPS Privada Nacional	34
Tabla 3. Matriz Integración De Resultados	41
Tabla 4. Matriz de priorización estratégicas	44
Tabla 5. Tabla Gestión de control - Plan de mejora	48
Tabla 6. DOFA IPS PRIVADA NACIONAL	66
Tabla 7. Matriz Evaluación Factores Internos de IPS PRIVADA NACIONAL	67
Tabla 8. Matriz Factores Externos de IPS PRIVADA NACIONAL	68
Tabla 9. PESTEL IPS PRIVADA NACIONAL	68
Tabla 10. (BALANCED SCORECARD) - Mapa de objetivos estratégicos de IPS PRIVADA	75
Tabla 11. Perspectivas 4 Ejes de trabajo de la IPS PRIVADA NACIONAL	78
Tabla 12. Presupuesto para actividades de mejora	79
Tabla 13. Plan de acción en IPS PRIVADA NACIONAL	80
Tabla 14. Cronograma de Plan de mejora IPS PRIVADA NACIONAL	81
Tabla 15. Lista Verificación ISO 9001 - 2015 de la IPS PRIVADA NACIONAL	83
Tabla 16. Análisis Clima Organizacional	119
Tabla 17. Encuesta de riesgo psicosocial IPS PRIVADA NACIONAL encuesta líder Formato A	120
Tabla 18. Encuesta de riesgo psicosocial IPS PRIVADA NACIONAL encuesta líder Formato B	122
Tabla 19. Equipo canales de atención	123
Tabla 20. Promedio Solicitudes canales de atención IVE	124

## Índice de Gráficas.

Gráfica 1. Cadena de valor M. Porter	22
Gráfica 2. Mapa de procesos Ips Privada Nacional	25
Gráfica 3. Organigrama IPS PRIVADA NACIONAL	27
Gráfica 4. Flujograma Plan de Mejora	32
Gráfica 5. Cumplimiento Ítems ISO 9001 – 2015 en IPS PRIVADA NACIONAL	74
Gráfica 6. Encuesta de Clima Organizacional DN IPS PRIVADA NACIONAL	75
Gráfica 7. Encuesta Riego Psicosocial IPS PRIVADA NACIONAL	85
Gráfica 8. Encuesta Riego Psicosocial Formato B IPS PRIVADA NACIONAL	97

## Introducción

La promoción y expansión de las nuevas tecnologías en información y comunicación se han convertido en un pilar de acceso y soporte dentro de los servicios médicos en Colombia, por lo que son una estrategia que ha permitido la cobertura de estos en áreas lejanas a cascos urbanos o de difícil acceso, mejorando la oportunidad y accesibilidad a la población. Dentro de estos hemos evidenciado especialmente que los servicios en salud sexual y reproductiva presentan una alta demanda por parte de las usuarias, en especial sobre temas afines y asesorías frente a la Interrupción Voluntaria del Embarazo (IVE).

Actualmente dentro del desarrollo tecnológico contamos con la transformación digital y avances en las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC), que han venido aportando de manera positiva en el área de la prestación de servicios de salud; es por esto que, dentro de estos avances, las herramientas tecnológicas después de la pandemia de COVID-19 se fortalecieron siendo un pilar fundamental para las comunicaciones y la prestación de servicios a nivel global. El uso masivo de redes sociales a través de la difusión de equipos inteligentes incrementó la proporción de canales de comunicación por lo que la conectividad sigue en aumento. Así mismo se evidencio que el desarrollo de aplicaciones de mensajería instantánea como WhatsApp, permite la comunicación inmediata a través de internet, en cualquier área que cuente con conexión disponible (datos de telefonía o wifi) por lo que ha aumentado la velocidad de las conexiones, lo que permite estar en tiempo mínimo frente a oportunidades de servicio que las personas deseen. es por esto que las aplicaciones móviles y tecnologías de comunicación han facilitado la relación profesional de la salud y paciente lo que evidencia que aún continúa transformándose (Bravo, A J. 2020).

Desde el año 2022 bajo la sentencia C-055 la despenalización del aborto hasta la semana 24 de gestación, abrió las posibilidades de promover una práctica segura en las pacientes que solicitan el servicio sin algún otro condicionamiento previo. Sin embargo, instituciones en salud que enfocan este tipo de servicios médicos

como la IPS Privada Nacional objeto de nuestra investigación, ha venido presentando limitaciones en la atención oportuna frente a la captación de las usuarias que consultan, su ingreso al programa de IVE (Interrupción Voluntaria del Embarazo) y su respectivo seguimiento, ya que los canales de comunicación actuales no cubren las necesidades de un grupo masivo de usuarias que generan una alta demanda de este servicio, cuya expectativa es ingresar a la orientación de manera rápida y oportuna que permita el ingreso al programa de IVE,

No obstante, al no tener una respuesta rápida de parte de la organización, las usuarias desisten de continuar con el proceso y muchas veces terminan derivadas en prácticas no seguras que ponen en riesgo su salud e integridad; por esta razón se propone un plan de mejora a la IPS PRIVADA NACIONAL, hacia la captación de manera oportuna y eficaz de las usuarias interesadas en el programa de IVE, con el fin de brindar una buena experiencia de servicio, acceso oportuno a la orientación y ejecución del programa de manera segura, lo que permitirá mitigar los riesgos y posibles complicaciones en la salud de las usuarias, y así mismo en la medida que se capten más usuarias de manera efectiva, se fortalezca la oferta del servicio que aumente la rentabilidad financiera como organización.

A lo largo del desarrollo de este trabajo de investigación se podrá identificar inicialmente el planteamiento del problema que se evidencia en la IPS PRIVADA NACIONAL, lo que permite conocer el desempeño frente al servicio al cliente desde la captación de usuarias hasta la canalización para el servicio por el cual consultan qué es el de IVE, ingresarlas a la ruta del programa que la organización oferta y hacer los seguimientos respectivos enfocados hacia prácticas seguras, permitiendo definir la problemática con la que se encuentra la organización en el momento de cumplir la prestación del servicio del programa de IVE en su totalidad. Posteriormente se define el objetivo general y referenciación conceptual desde la política nacional de sexualidad, derechos sexuales y derechos reproductivos a partir de los postulados que el Plan Decenal de Salud Pública en Colombia (PDSP) 2012 – 2021 y 2022 – 2031 (Ministerio de salud y protección social. 2022-2031) tiene establecidos.

Se identifica la temática jurisprudencial sobre la Interrupción Voluntaria del Embarazo (IVE) como derecho fundamental en Colombia, a partir del pronunciamiento de la Sentencia C-355 del 2006 de la Corte Constitucional y su posterior derogación con la sentencia C-055 de 2022 donde se despenaliza el aborto hasta la semana 24 de gestación, sin que esto implique alguna otra condición (sentencia C-055 de 2022); así mismo se tendrá en cuenta el desarrollo tecnológico con respecto a la transformación digital hacia el uso de las tecnologías en la información y la comunicación, como herramientas de prestación de servicios médicos para usuarias que requieran de los servicios.

Se encontrará la presentación de la IPS NACIONAL con sus objetivos, así mismo se referencia el seguimiento del desarrollo de las actividades de la organización hasta el producto final, a partir de la cadena de valor; la verificación visual del flujo de trabajo y sus procesos dentro del mapa de procesos; el organigrama de la IPS PRIVADA NACIONAL, marco normativo por el cual se rige la realización de las estrategias organizacionales frente a la ruta de IVE, así mismo la metodología de la investigación, resultados y conclusiones donde se enfoca la necesidad de las estrategias planteadas con el fin de mejorar la situación actual hacia el mejoramiento de los canales de atención de la organización en el programa de IVE.

Como especialistas esta investigación expone una estructura organizacional que desde su creación, el desarrollo de su conformación desde todas las áreas que requiere y su proyección hacia el objeto social que posee, permite integrar múltiples herramientas gerenciales que buscan identificar, plantear estrategias tanto administrativas desde lo social y financiero para su sostenimiento y rentabilidad en el mercado, ya que no es la única entidad que oferta este tipo de servicios y por lo tanto busca brindar un servicio que se destaque por sus procesos y resultados a conformidad del cliente que los recibe.

## Justificación

Por años la salud sexual y reproductiva ha sido un tema cuyas implicaciones morales, éticas y jurídicas ha sido objeto de diversas opiniones, por lo que desde el año 2022 bajo la Sentencia C-055 se radicó la despenalización del aborto hasta la semana 24 de gestación, lo que amplió la posibilidad de acceder al servicio de aborto seguro sin que esto implique alguna otra condición. Es por esto por lo que en Colombia existen centros de atención en salud sexual y reproductiva, cuyo objeto social es prestar servicios médicos que promuevan la seguridad de las usuarias y minimicen riesgos en prácticas no seguras que muchas veces terminan en la clandestinidad, por las dificultades en el acceso a los programas de IVE que se tienen a nivel nacional, como la IPS PRIVADA NACIONAL objeto de nuestro estudio.

La importancia de este plan de mejoramiento es que con el uso de nuevos canales de comunicación e implementación de nuevas tecnologías de la información, se asegure una intervención oportuna, que garantice el acceso a la interrupción voluntaria del embarazo en edades gestacionales tempranas, logrando reducir las barreras de acceso a este tipo de manejo, permitiendo que las usuarias que se encuentran en zonas de difícil acceso puedan recibir información y canalizarlas a la ruta de atención, como también disminuir el riesgo de que esta población se dirija a sitios clandestinos, asegurando que ejerzan sus derechos sexuales y reproductivos, para tomar una decisión libre y segura, como también mitigar el impacto negativo a nivel emocional como lo describe Alina Danet(2021) en su estudio basado en las experiencias de las usuarias en donde refieren que “Los tiempos de espera antes de la intervención fueron considerados «la peor parte del proceso», fuente de ansiedad, preocupación y estrés, y el principal ámbito que debería mejorarse”.

En la actualidad para el servicio de atención y asesoría en interrupción voluntaria del embarazo en la IPS PRIVADA NACIONAL, se está presentando un alto volumen de solicitudes por los diferentes canales de atención (WhatsApp, llamada entrante y chat de la página web de la organización); desbordando la

capacidad de respuesta del personal que los gestiona, generando una sobrecarga laboral en las asesoras lo que conlleva a desmotivación, afectaciones en el clima laboral dentro del desarrollo de sus funciones y una respuesta inoportuna a las usuarias.

Esta investigación es importante para la IPS PRIVADA NACIONAL, ya que se busca mejorar los tiempos de respuesta con el fin de prestar un servicio oportuno, con calidad y eficiencia a las usuarias que desean acceder a los servicios de la ruta de IVE, y así mismo garantizar que puedan ejercer sus derechos sin ninguna barrera de acceso generando una experiencia satisfactoria frente a su decisión.

Como gerentes es importante brindar la optimización de los procesos de atención en calidad y el mejoramiento del acceso, ofreciendo a las usuarias una buena experiencia de servicio, y así mismo asegurarles que puedan ejercer sus derechos de forma libre e informada, como también que sus colaboradores tengan un adecuado clima organizacional, disminuyendo el riesgo psicosocial estando estos alienados con los objetivos de la organización, hacia el bienestar y calidad de la atención a las usuarias. Así mismo, se busca fortalecer el enfoque a los clientes internos como externos que estén alineados con los objetivos, consolidando las estrategias del plan global de la organización, que permitan mantener la competitividad en el sector y el crecimiento sostenible de la organización, adoptando nuevas estrategias de transformación digital que vayan a la vanguardia frente a las necesidades futuras de un mercado volátil y dinámico.

Las limitaciones que se evidencian para el desarrollo de este proyecto son: el acceso restringido de algunos datos que son confidenciales de la organización, sin embargo a pesar de que se maneja bajo la titularidad de IPS PRIVADA NACIONAL y parte de la información es de conocimiento público, por otro lado se desconoce de manera directa la percepción de las directivas o líderes frente a la problemática identificada objeto de estudio actual en la investigación, ya que a pesar de tenerse presente la dificultad que se plantea en la presentación del problema se desconocen razones de no haberse ejecutado algún plan de

mejora previamente, que permita mejorar la experiencia del servicio por parte de las usuarias.

### **Presentación del problema.**

En la actualidad para el servicio de atención y asesoría en interrupción voluntaria del embarazo, se está presentando un alto volumen de solicitudes por los diferentes canales de atención (WhatsApp, llamada entrante y chat de la página web de la organización); sobrepasando la capacidad de respuesta del personal que gestiona.

Se presenta actualmente inoportunidad en la gestión de las solicitudes que ingresan por los canales de atención, ya que en promedio según datos reales de la IPS PRIVADA NACIONAL, al día se reciben 650 solicitudes por lo que el volumen de estas supera el recurso para la captación inicial que se tiene disponible (8 funcionarios), ya que deben ser organizados en diferentes turnos con el fin de cubrir la atención de 24 horas; turnos que cubren el horario de 6am a 8pm, donde se cuenta con un máximo de 4 asesores (psicólogos y auxiliares de enfermería) y en la noche 1 enfermera profesional en el horario de 8 pm a 6 am. Los turnos de domingos y festivos se logran cubrir por medio de horas extras, ya que supera la intensidad horaria por la cual fueron inicialmente contratadas, generando una sobrecarga laboral en las asesoras lo que conlleva a desmotivación, afectaciones en el clima laboral dentro del desarrollo de sus funciones y una respuesta oportuna a las usuarias.

Se realizó el siguiente el análisis con el fin de identificar en dónde se encuentra la problemática actual y una oportunidad de mejora en la capacidad de respuesta en los canales de atención de IVE:

**Tabla 1. Solicitudes Franjas AM/PM**

MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
6 AM A 7 PM	93%	91%	92%	92%	91%	91%	91%	91%	90%	89%	89%	89%
8 PM A 6 AM	7%	9%	9%	8%	9%	9%	9%	9%	10%	11%	11%	11%

Fuente: (IPS PRIVADA NACIONAL, 2022)

Se logra evidenciar que la franja de horario con mayor tráfico de solicitudes se presenta en el turno diurno de 7 am a 7 pm, en donde solo se cuenta con el apoyo de máximo 3 personas gestionando al mismo tiempo todos los canales de atención, y una funcionaria que realiza los seguimientos de enfermería de las usuarias que accedieron al servicio en la modalidad de Teleconsulta para proceso farmacológico, lo que dificulta lograr dar respuesta a todas las solicitudes que se reciben por parte de las usuarias que consultan para este tipo de asesoría y un oportuno acceso a la ruta de atención en la IPS.

Como consecuencia, este análisis permite evidenciar un alto índice de insatisfacción percibida de parte de las usuarias, al brindarles una respuesta inoportuna, generando una experiencia del servicio negativa y abandono en las interacciones, al aumentar el nivel de ansiedad en las usuarias que no logran acceder a la asesoría y una ruta de atención oportuna y segura.

Alina Danet (2021) en su análisis sobre las experiencias emocionales de las usuarias en la interrupción del embarazo, nos indica que en su estudio "Las mujeres describieron que el conjunto de visitas médicas antes de la intervención, les generaron experiencias emocionales positivas cuando el proceso se consideró rápido y fácil. Por el contrario, cuando el acceso fue largo, complicado

y poco transparente, las mujeres percibieron estrés, cansancio y angustia por la falta de información".

### **Formulación del problema.**

¿Cómo optimizar por medio de un plan de mejora los tiempos de respuesta en los canales de atención del servicio de IVE (interrupción voluntaria del embarazo), para brindar una asesoría oportuna y eficiente a las usuarias que consultan en la IPS PRIVADA NACIONAL?

### **Objetivo.**

#### **Objetivo General.**

Proponer un plan de mejora con la ayuda de herramientas gerenciales para los canales de atención del servicio de IVE (interrupción voluntaria del embarazo) en la IPS PRIVADA NACIONAL.

## **Marco Referencial.**

### **Marco Teórico.**

La actualización de la Política Nacional de Sexualidad, Derechos Sexuales y Derechos Reproductivos se estructura a partir de los postulados que el Plan Decenal de Salud Pública en Colombia (PDSP) 2012 – 2021 y 2022 – 2031 propone, al definir la sexualidad como una dimensión prioritaria para las acciones en salud pública, dado su reconocimiento como una condición esencialmente humana que compromete al individuo a lo largo de todos los momentos del ciclo vital, lo que permite sustraerla de la mirada exclusivamente biológica o médica, para también abordarla desde lo social, con todos sus determinantes dentro de un marco de derechos. Otra condición recogida del Plan se relaciona con el progreso sobre el cual se encontraba la salud sexual, asociada a las patologías que la afectan, posición que ha restringido logros importantes, para que la población colombiana, independientemente de su edad, sexo, identidad de género, orientación sexual, pertenencia étnica, cultura, situación económica, nivel educativo, vulnerabilidad e inclusión social, la viva plenamente dentro de un marco de derechos.

Es relevante resaltar que la mortalidad materna, no solo es un problema de salud pública, sino también inequidad de género y pobreza; es por esto que, como consecuencia del embarazo, las muertes maternas reflejan fallas desde el acceso a los servicios médicos como la privación de los derechos fundamentales tales como derecho a la vida, a la salud, a la igualdad, a la dignidad, y a los derechos sexuales y reproductivos (Gaviria, A. 2014).

A nivel mundial se calcula que de 208 millones de embarazos que ocurren en el mundo, 80 millones (2 de cada 5) son no planeados y 41 millones (1 de cada 5) terminan en aborto según la OMS (Gaviria, A. 2014); de los 208 millones, Diecinueve millones de estas interrupciones ocurren en países en los cuales el aborto es ilegal (Gaviria, A. 2014). En Colombia a pesar del acceso a métodos anticonceptivos se percibe una mayor concentración de abortos entre las mujeres menos favorecidas

socioeconómicamente o con baja escolaridad. Es por esto que para reducir las tasas de mortalidad materna a expensas de abortos inseguros se generó el planteamiento en la Sentencia C-355 del 2006.

La Interrupción Voluntaria del Embarazo (IVE) es un derecho fundamental para lo cual las Leyes colombianas se han pronunciado en la Sentencia C-355 del 2006 de la Corte Constitucional, lo que constituye un avance importante para la garantía y ejercicio de los derechos sexuales y reproductivos de las mujeres en Colombia. A través de esta sentencia se despenalizó el aborto en tres condiciones: Cuando peligra la vida o la salud de la madre, cuando se presenta malformación del feto incompatible con la vida y cuando el embarazo es producto de abuso, violación, incesto, transferencia de óvulo o inseminación no consentida.

No obstante al considerarse inconstitucional la Sentencia C-355 del 2006 a partir de la demanda del artículo 122 de la Ley 599 del 2000, donde se contempla el aborto con una conducta punible, se planteó proceso que expuso el fundamento de la pretensión bajo 6 cargos (sentencia C-055, 2022) donde se evidenció el desconocimiento del derecho a la interrupción voluntaria del embarazo (en adelante, IVE) en relación con el derecho a la igualdad, la violación del derecho a la salud y de los derechos sexuales y reproductivos de las mujeres en relación con el derecho a la igualdad, el desconocimiento del derecho a la igualdad de las mujeres en situación migratoria irregular, la violación del derecho a la libertad de profesión y oficio del personal de la salud, el desconocimiento del derecho a la libertad de conciencia y del principio del Estado laico y el desconocimiento de los principios constitucionales sobre los fines de la pena y de los estándares constitucionales mínimos de la política criminal.

Es por esto por lo que la Corte Constitucional en la Sentencia C-055-22 declara exequible la tipificación del delito de aborto consentido, en el sentido de no configurarse como un delito cuando la conducta se practique antes de la semana 24 de gestación o cuando se presenten las causales de que trata la sentencia C-355 de 2006. Existen factores políticos, legales, tecnológicos y ecológicos que

impactan positivamente a la organización mientras que los factores sociales y económicos lo hacen negativamente.

El Ministerio de salud y de la protección social en Colombia establece basado en su protocolo de atención en la interrupción voluntaria del embarazo (IVE) acciones como:

- Definición de directrices regulatorias y técnicas, socialización y divulgación de la Sentencia.
- Desarrollo de actividades de asistencia técnica a los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS).
- Fortalecimiento del recurso humano mediante entrenamiento para el fortalecimiento de actores hacia la atención integral de la IVE de acuerdo con la Sentencia C-355 de 2006.
- Promoción de los derechos sexuales y derechos reproductivos a partir de estrategias de Información, Educación y Comunicación (IEC), en conjunto con otros entes nacionales.

En la búsqueda de la optimización de los procesos inherentes, así como enfrentar los nuevos retos tecnológicos algunas IPS Privadas y EPS, han tratado de mejorar los procesos de seguimiento y control de los proyectos del área y brindar respuestas más oportunas a las solicitudes sobre las actividades en salud sexual y reproductiva y la IVE; para lo cual han sistematizado los procesos de agendamiento, historias clínicas, consentimientos informados, así como también procesos de facturación electrónica con el fin de garantizar la recepción, radicación y recaudo de facturas, permitiendo que se tenga por parte de Cartera una información más confiable y completa.

Las entidades que ofertan este tipo de servicios poseen canales de atención que permiten acceder a la población objeto, para ser beneficiarias de las actividades tanto en salud sexual y reproductiva como en IVE, para lo cual la IPS NACIONAL como organización se debe fortalecer implementando plataformas de educación

virtual que garanticen procesos más amigables a la hora de adquirir conocimientos sobre derechos sexuales y reproductivos e IVE, ofertando herramientas de atención y comunicación con los usuarios por páginas en internet, WhatsApp, chat en línea, ChatBot, etc., que permitan la asesoría en tiempo real con los usuarios para garantizar el respeto a sus derechos sexuales reproductivos. y en caso de que necesiten poder brindar información y agendamiento para el programa de interrupción voluntaria del embarazo (IVE).

La solicitud de Interrupción voluntaria del embarazo (IVE) está asociada a factores económicos dentro de los cuales se puede identificar:

- Situación en la que se encuentra la mujer con respecto a sus ingresos y equilibrio económico.
- Si tiene o no un salario fijo que le de seguridad o lo necesario para vivir dignamente. Si es soltera o tiene familia, si vive en unión libre.
- Renta de la unidad familia

Así mismo también existen Determinantes Sociales de la Salud (DSS) que impactan negativamente a la organización son de tipo:

- Social, político, económico, cultural y ambiental
- La pobreza.
- Deserción escolar,
- Inseguridad alimentaria
- Condiciones de las viviendas
- Acceso a servicios y calificación laboral limitada.
- Estabilidad en la unión conyugal, si convive o no con la pareja el momento del embarazo y de la IVE.
- Número de hijos al momento de la IVE y el nivel educativo de la mujer.
- Embarazos no deseados, violación, abandono por parte del padre o pobreza extrema. (del Pilar Carmona., directora del Trabajo: María; 2015)

Es importante resaltar que venimos en una era de transformación digital donde podemos mencionar múltiples alternativas para la comunicación como inteligencia artificial, realidad virtual, nanotecnología, avances en las TIC entre otros, que pueden brindar una expectativa positiva como herramienta de comunicación para los sistemas de salud que oferten servicios y que deseen llegar a sitios lejanos en tiempos mínimos, con amplias coberturas y que brinden una experiencia de servicio óptima. A nivel mundial la enorme difusión de teléfonos inteligentes puede quizás superar al número de habitantes, y así mismo cabe resaltar que la disposición de conexión a internet es amplia por lo que se puede indicar que un gran porcentaje de personas a nivel global son activos en redes sociales lo que ha revolucionado la forma de relacionarnos con otras personas, y es por esto que este tipo de tecnologías se han estado usando facilitando la comunicación inmediata a través de llamadas gratuitas, videoconferencias, intercambio de archivos, audios e imágenes. Este panorama definitivamente puede llegar a mejorar la relación paciente y organización de salud lo que podría transformar las estrategias de intervención y prestación de servicios a usuarias que requieran de estos, y en este caso todo lo concerniente a salud sexual y reproductiva incluyendo la IVE.

Los portales para pacientes basados en plataformas web, ChatBot, WhatsApp, entre otros les permiten tener acceso con las organizaciones en salud con el fin de establecer comunicación directa con los profesionales médicos que les atiendan, conocer información de su historia clínica electrónica, solicitar citas médicas, y estar en contacto para seguimientos que estos requieran. No se debe olvidar que los sistemas de comunicación están basados en la confianza mutua y la oportunidad de facilitar el acceso a pacientes que por situaciones socioeconómicas o alta vulnerabilidad no logran acceder a estos recursos. Todo lo anterior se enfoca hacia un futuro inmediato, donde la innovación de las tecnologías serán un recurso infaltable que permita mejorar el acceso oportuno a distancia de los servicios que se deseen ofertar.

### **Conceptos claves**

- **Interrupción Voluntaria del Embarazo:**

Es un derecho fundamental de las niñas y mujeres, el cual fue reconocido como tal por la Corte Constitucional Colombiana mediante la Sentencia C-355 de 2006, en tres circunstancias (Min Salud, 2016): Cuando la continuación del embarazo constituya peligro para la vida o la salud de la mujer, certificada por un médico; cuando exista grave malformación del feto que haga inviable su vida, certificada por un médico; cuándo el embarazo sea el resultado de una conducta, debidamente denunciada, constitutiva de acceso carnal o acto sexual sin consentimiento, abusivo o de inseminación artificial o transferencia de óvulo fecundado no consentidas, o de incesto.

- **Tecnologías de la información y la comunicación**

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), son el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios; que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como: voz, datos, texto, video e imágenes (Art. 6 Ley 1341 de 2009), (MinTIC).

- **Plan de mejoramiento**

Un Plan de Mejoramiento es el resultado de un conjunto de procedimientos, acciones y metas diseñadas y orientadas de manera planeada, organizada y sistemática desde las instituciones. (PLANES DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL Analizar, definir, organizar, Al tablero No. 26, ENERO-FEBRERO 2004)

## **Marco Institucional.**

### **Presentación de la empresa.**

La IPS es una entidad de naturaleza privada, sin ánimo de lucro, con domicilio principal en la ciudad de Bogotá D.C y con cobertura a nivel nacional, se dedica a la atención y promoción de la salud sexual y reproductiva en Colombia, con enfoque en la preservación y empoderamiento de la salud y bienestar en nuestro país.

a. **Nombre de la entidad.** IPS PRIVADA NACIONAL

b. **Representante legal.** No se cuenta con carta Aval, por lo que no se tienen derechos de difundir información

c. **Introducción de las actividades que realiza la empresa.**

En el portafolio de actividades y productos de la IPS, encontramos servicios enfocados en la atención de la salud sexual y reproductiva, con un modelo de atención orientado en la gestión integral del riesgo, procesos de asesoría y atención integral bajo el marco legal para la interrupción voluntaria del embarazo; donde contamos con los siguientes servicios: Consulta externa (medicina general, ginecología, urología, planificación familiar, psicología, endocrinología), Cirugía Ambulatoria, Laboratorio Clínico y Farmacia.

d. **Historia.**

La IPS tuvo inicio de sus labores en la ciudad de Bogotá D.C en 1965, que nace como iniciativa de un médico especialista que buscó como fin, derribar las barreras que enfrentan las mujeres en su mayoría de bajos recursos en nuestro país, especialmente las relacionadas con planificación familiar; la necesidad de construir una sociedad que fuera más equitativa lo llevó a innovar al crear una IPS que fuera diferencial, pese a la oposición de la iglesia en su

comienzo y de la población masculina, logrando educar a la sociedad sobre la igualdad de los derechos en las mujeres, como el acceso y elección sin estigma a la prestación de los servicios relacionados con los derechos sexuales y reproductivos (Ips Privada Nacional, 2020); es así, que en la actualidad cuenta con varias sedes a nivel nacional, brindando no solo la atención médica y especializada, supliendo las necesidades de la población en la educación y empoderamiento de sus derechos sexuales con responsabilidad y conocimiento. (Ministerio de Salud y Protección Social, 2022)

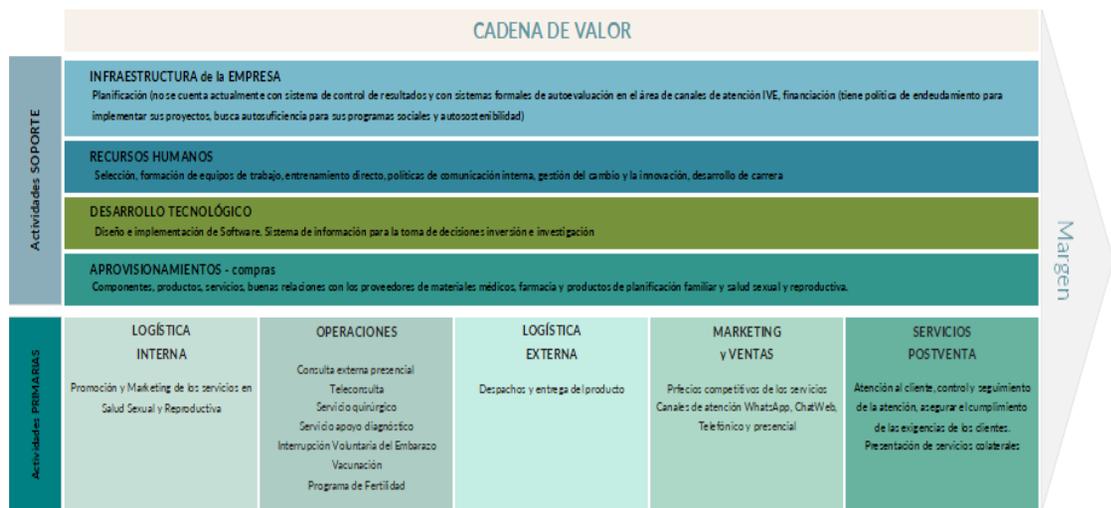
- e. **Misión:** Es una organización sin ánimo de lucro que promueve desde sus inicios el respeto y el ejercicio pleno de los derechos sexuales y reproductivos en Colombia, por medio de una gestión empresarial innovadora y exitosa, garantizando altos niveles de calidad en la prestación de sus servicios, con el fin de contribuir en el bienestar y desarrollo de todos los colombianos y ser un referente a nivel nacional e internacional. (Ips Privada Nacional, 2020)
  
- f. **Visión:** Ser en el 2028 una IPS reconocida como referente en la atención de servicios de salud sexual, derechos sexuales y reproductivos, libre de estigmas y discriminación, creando soluciones para el desarrollo de nuestro país. (IPS Privada Nacional, 2020).
  
- g. **Objetivos de esta.**
  - Promover el ejercicio de los Derechos sexuales y reproductivos en nuestra organización, para que la población goce de una vida sexual saludable y satisfactoria, puedan tomar decisiones libres e informadas sobre su vida reproductiva, sin violencia, discriminación o coerción.

- Fortalecer la presencia de la organización a nivel nacional e internacional, por medio de la prestación y promoción de nuestros servicios con respecto a la salud sexual y reproductiva.
- Mantener la solidez financiera de la organización, con la transparencia y ética que nos caracteriza.

## Presentación de productos y servicios que ofrece:

### a. Descripción de la cadena de valor.

Gráfica 1. Cadena de valor M. Porter



Fuente: (Cadena de valor M. Porter de la IPS PRIVADA NACIONAL, 2022)

### Explicación cadena de valor de Michael Porter:

Dentro de la cadena de valor de la IPS PRIVADA NACIONAL podemos evidenciar los eslabones que apoyan el desarrollo de la organización. Inicialmente podemos encontrar dentro de las *actividades de soporte*, la infraestructura la cual está soportada financieramente y físicamente para brindar un servicio con estándares de calidad, adicional a esto el área de recursos humanos se nutre desde la selección de perfiles, la posterior formación de equipos de trabajo acorde a las

áreas de la organización, permitiendo una gestión de cambio e innovación con la posibilidad de proyectar el desarrollo de carrera de los colaboradores vinculados. también podemos relacionar dentro de la organización de la IPS PRIVADA NACIONAL herramientas de desarrollo tecnológicos desde el diseño e implementación de software el cual contiene la base de datos sobre la que la organización enfoca sus áreas de oferta de servicio, encontrando entre muchos datos, las usuarias que consultan y que llevan el seguimiento de sus procesos dentro de las rutas de servicios para los cuales están involucradas, lo que permite evidenciar la cartera de los servicios ofertados como su trazabilidad dentro del sostenimiento de la organización. En el área de aprovisionamiento se tiene presente los productos y servicios tanto como insumos desde los proveedores hasta la entrega del producto final del servicio basados en el propósito del servicio que se presta desde salud sexual y reproductiva. Cabe resaltar que las actividades primarias hacen parte del desarrollo de las actividades que el objeto social de la organización tiene con el fin de dar su respectivo cumplimiento. Todo parte de una logística interna, operaciones, logística externa, marketing y venta, y servicios post venta. Dentro de las operaciones de la organización cabe resaltar la presencia del programa de IVE, ruta que inicia desde la captación a través de los canales de comunicación, hasta la derivación al servicio respectivo y realización del procedimiento que se tenga para la usuaria; el servicio post venta de marca el control y seguimiento de la atención con el fin de asegurar el cumplimiento que demandan los clientes y así mismo ofrecer una experiencia de servicio a fin a las usuarias.

**i. Principales proveedores.**

- Servientrega (transportadora de productos)
- EPSs a nivel nacional con las que se tiene convenio para el servicio de consulta de embarazo no deseado, planificación familiar y consulta externa (Sura, Salud Total, Nueva Eps).
- Analizar Laboratorio Clínico (análisis de muestras realizadas en la IPS).

## **ii. Forma de producción.**

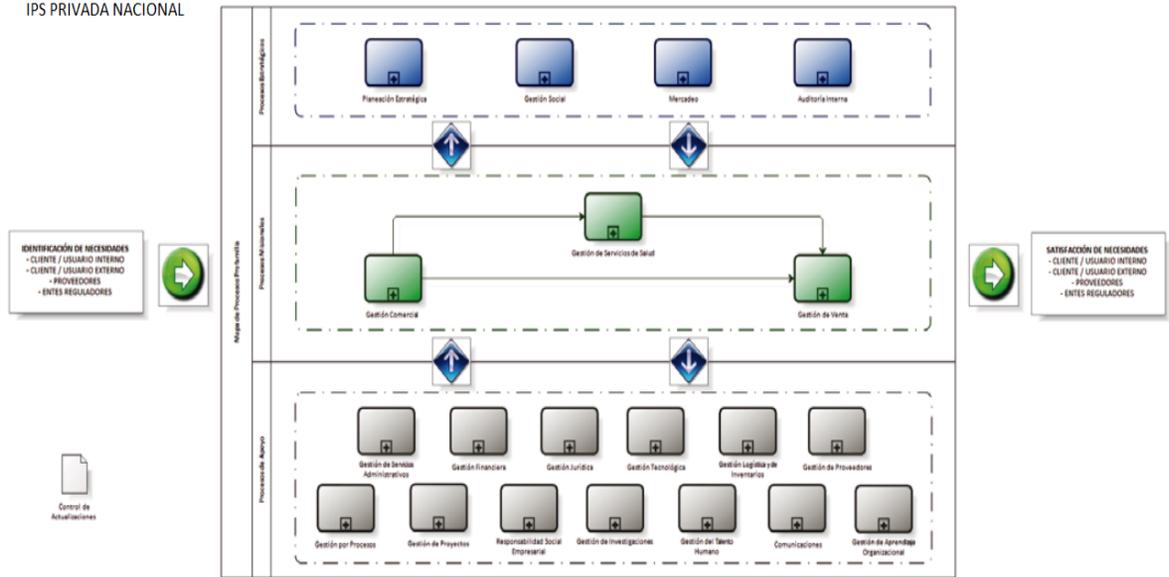
Asesoría, atención virtual y entrega de insumos médicos, métodos de planificación y fármacos para interrupción del embarazo.

### **Mapa de procesos IPS PRIVADA NACIONAL.**

El mapa de procesos de la IPS PRIVADA NACIONAL presenta tres niveles que se han organizado por jerarquías a partir de la identificación de las necesidades que la organización desea cubrir y satisfacción de estas. Está compuesta por: procesos estratégicos, donde se evidencia la planeación estratégica, gestión social, mercadeo y auditoría interna, lo que aporta el seguimiento del desarrollo de los planteamientos organizacionales.

De manera continua se encuentran los procesos misionales, cuya gestión comercial, de servicios de salud y de venta direccionan el proceso de prestación de servicio al cliente hasta su entrega; y finalmente se pueden encontrar los procesos de apoyo donde se amplía una serie de herramientas de gestión tales como tecnológicas, financieras, comunicación, investigación, talento humano, proveedores, responsabilidad social empresarial, proyectos, logística e inventarios y aprendizaje organizacional con el fin de brindar de manera integral un servicio acorde al objeto social y así mismo su sostenibilidad financiera.

### ***Gráfica 2. Mapa de procesos Ips Privada Nacional***



Fuente: (IPS PRIVADA NACIONAL, 2012)

### iii. Clientes.

Personas adolescentes, jóvenes y adultas que requieran asesoría y atención de los servicios de salud sexual y reproductiva.

#### Descripción de áreas o dependencias.

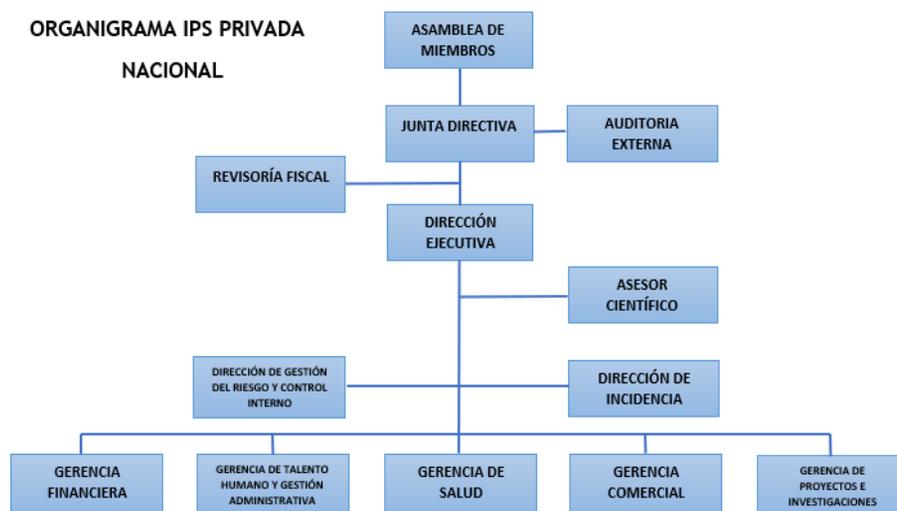
- **ASAMBLEA DE MIEMBROS:** Está constituida por personas naturales que de forma voluntaria hayan decidido ser parte de la asociación; su perfil es de alta trayectoria profesional en diferentes disciplinas, que su conocimiento aporte al fortalecimiento de la organización y de sus objetivos. Su función principal como órgano soberano es el de velar por el cumplimiento de la misión, visión y los objetivos de la organización, por medio de la toma de decisiones más importantes y de más alta relevancia, como el cambio de los estatutos institucionales.
- **JUNTA DIRECTIVA:** Es el órgano de dirección permanente de la asociación, la cual se rige por los estatutos vigentes con respecto a la elección, responsabilidades y funciones designadas. Se compone actualmente por

integrantes los cuales fueron elegidos por períodos no mayores a dos (2) años en la Asamblea General, teniendo como máximo 12 años para completar el tiempo de su reelección.

- **COMITÉ DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO:** Su función es velar el cumplimiento de políticas, procedimientos, conducta ética y demás normas encaminadas a la buena práctica en general.
  
- **DIRECCIÓN EJECUTIVA:** Es la encargada de dar a conocer la estructura y lineamientos con las que deben ser ejecutadas las estrategias financieras, comerciales, administrativas, operativas, tecnológicas; a través del liderazgo, motivación y siendo el hilo conductor dentro de las distintas áreas, dando dirección y los lineamientos necesarios con el fin de preservar la sostenibilidad, estabilidad y el bienestar de la organización.
  
- **REVISORÍA FISCAL:** Su responsabilidad corresponde en garantizar la transparencia y solidez financiera de la organización; su elección es realizada por la Asamblea General con su respectivo suplente.
  
- **DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL RIESGO Y CONTROL INTERNO:** Su deber es el de detectar oportunamente los riesgos que puedan presentarse y afectar la organización, con el fin de generar las estrategias necesarias para lograr la anticipación a ellos, con el objetivo principal de convertirlos en oportunidad de rentabilidad y garantizar su auto sostenimiento.
  
- **DIRECCIÓN DE INCIDENCIA:** Contribuye con el fortalecimiento y desarrollo de políticas públicas, con los respectivos tomadores de decisiones en el marco de los Derechos Humanos, Sexuales y reproductivos impactando en la atención de la organización.

- EQUIPO ADMINISTRATIVO: Directora ejecutiva, Gerente Financiero, Gerente Comercial, Gerente de Salud, Gerente de Talento Humano y Gestión Administrativa y Gerente de Proyectos e Investigaciones
- GERENTES REGIONALES: Regional Norte, Regional Centro, Regional Antioquia y Santander, Regional Occidente

**Gráfica 3. Organigrama IPS PRIVADA NACIONAL**



Fuente: (IPS PRIVADA NACIONAL, 2021)

## Marco Legal.

El normograma para este documento se puede representar así:

**Tabla 2. Normograma IPS Privada Nacional**

<b>Norma</b>	<b>Marco General</b>	<b>Artículos que se utilizarán o señaladas textualmente o parafraseados.</b>
<b>Sentencia C-055-2022 (Constitucional, 2022)</b>	Corte declara exequible la tipificación del delito de aborto consentido, en el sentido de que no se configura el delito cuando la conducta se practique antes de la semana 24 de gestación y, sin sujeción a este límite, cuando se presenten las causales de que trata la sentencia C-355 de 2006. Finalmente, exhortó al Congreso de la República y al Gobierno Nacional a formular e implementar una política pública integral en la materia.	Consideraciones de la Corte Constitucional
<b>Sentencia C-355 de 2006 (Cepal, 2006)</b>	C-355 de 2006: Interrupción Voluntaria del Embarazo.	Art. 122, 123, 124
<b>Sentencia T-63 República de Colombia, 2018)</b>	Advierte que no corresponde a la EPS censurar las decisiones autónomas de las mujeres sobre su salud y autonomía sexual y reproductiva sino determinar, desde el punto de vista de la prestación efectiva del servicio y la garantía del derecho al acceso a la salud, la procedencia o no procedencia de la interrupción del embarazo bajo parámetros científicos y con apego al orden jurídico vigente.	Consideraciones del caso concreto

Fuente: **Sentencia C-055-2022:** (Constitucional, 2022).

## **Metodología**

### **TIPO DE INVESTIGACIÓN:**

El estudio que se realiza en la investigación es de tipo Mixto (Cualitativo y Cuantitativo) ya que permite identificar el problema, elaborar un diagnóstico de la situación en general, como también la medición del impacto en el riesgo psicosocial de los colaboradores.

El Estudio consiste en la observación detallada de un grupo o sujeto único, con la que los resultados son generales, este tipo de investigación es utilizada frecuentemente en investigaciones en los campos de la salud, educación, psicología, trabajo social, entre otros.

Dentro de este tipo de investigación se encuentran las técnicas más utilizadas como la observación y aplicación de cuestionarios. Sin embargo, se pueden encontrar otros métodos utilizados de acuerdo con la disciplina en la que se esté realizando la investigación según refiere el psicólogo Alejandro Rodríguez Puerta titulado por la Universidad Autónoma de Madrid, mezclando sus labores en el campo de la salud mental, con la de escritor y divulgador, teniendo en cuenta que en sus orígenes la neurociencia estaba basada en los estudios de caso, los cuales que permitían observar los fenómenos sin tener que dañar a propósito a ninguna persona. (Puerta, 2022). Fuente: Puerta, A.A. (24 de agosto de 2022). LIFEDER. Obtenido de [https:// www.lifeder.com/estudio-caso/](https://www.lifeder.com/estudio-caso/)

### **ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN:**

El enfoque utilizado es de tipo Mixto, el cual ha recibido varios nombres como por ejemplo múltiple, integrativa, entre otros. Este enfoque reúne y analiza datos

cuantitativos como cualitativos en un mismo estudio, es utilizado generalmente en los estudios que buscan dar una explicación de los hechos (enfoque cuantitativo) como la comprensión de estos (enfoque cualitativo), lo cual permite eliminar los sesgos de la investigación como el mismo proceso investigativo (Barrantes, 2014, p. 100) Fuente: Barrantes, R. (2014). *Investigación, Un camino al conocimiento, Un Enfoque Cualitativo, Cuantitativo y Mixto*. San José, Costa Rica, Editorial EUNED.

Consideramos que es método mixto, ya que al utilizar TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN (integramos en la matriz de resultados):

1. CUALITATIVOS: Análisis de PESTEL: Encuestas riesgo psicosocial y clima organizacional y DOFA
2. CUANTITATIVOS: Indicadores de Gestión, Círculos de Calidad y Balance Score Card

**POBLACIÓN:** La población escogida es el personal que gestiona los canales de atención del programa de IVE (Interrupción Voluntaria del Embarazo) en la IPS PRIVADA NACIONAL, que corresponde a 9 funcionarias (8 Auxiliares de Enfermería y 1 psicóloga Líder), las cuales se encuentran en un rango de edad entre los 22 a los 39 años. (Ips Privada Nacional, 2023)

### **MUESTREO:**

Se utiliza un muestreo censal, este trabajo no tiene injerencia en otras organizaciones, sino que el resultado de esto es con el fin de realizar el plan de mejora únicamente en los Canales de Atención de la IPS PRIVADA NACIONAL.

La muestra se considera censal porque se seleccionó el 100% de la población al considerarla un número manejable de sujetos. En este sentido Ramírez (1997) establece que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra. De allí, que la población a estudiar se precise como censal por ser simultáneamente universo, población y muestra. En vista de que la población es pequeña se tomó toda para el estudio y esta se denomina muestreo censal, López (1998), opina que la muestra censal es aquella

porción que representa toda la población (p.123) (*Revista de Investigación Multidisciplinaria. Volumen II N°4 marzo 2018*).

### **MUESTRA:**

Se tomó como muestra a 9 funcionarias que gestionan los canales de Atención de Embarazo no deseado de la IPS PRIVADA NACIONAL (8 auxiliares de enfermería y 1 psicóloga líder).

Se llevará a cabo desde abril de 2023 hasta abril de 2026, teniendo en cuenta el volumen de las solicitudes recibidas por medio de los canales de atención por parte de las usuarias que se comunican solicitando asesoría e ingreso a la ruta de atención de IVE, frente a las gestiones realizadas de las mismas y su capacidad de respuesta, como también, la medición del impacto de Riesgo Psicosocial en las colaboradoras que gestionan los canales de atención.

**CATEGORÍAS DE ANÁLISIS (Unidades de análisis).** Para efectos del análisis se pretende realizar un plan de mejora que permita optimizar la capacidad y tiempos de respuesta por medio de los canales de atención del servicio de IVE, disminuyendo los abandonos de las usuarias por demora en la respuesta.

### **PLAN DE MEJORA DE LOS CANALES DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE IVE (INTERRUPCIÓN VOLUNTARIA DEL EMBARAZO) EN IPS PRIVADA NACIONAL**

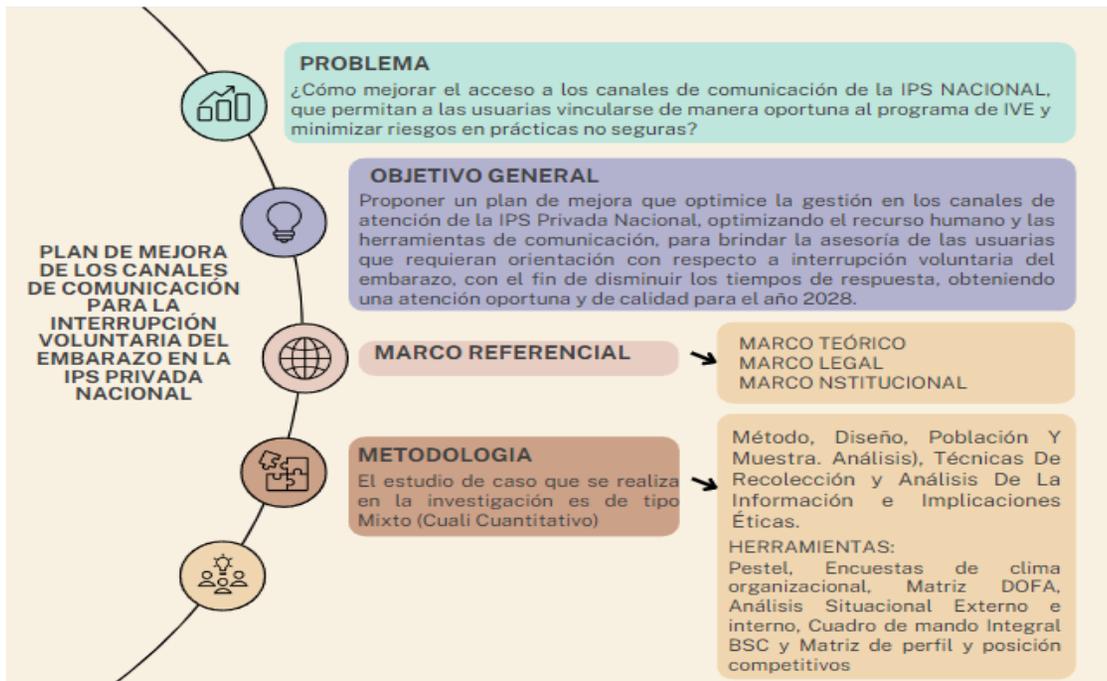
- **Categoría 1. Estructura del Proceso de captación** Aumentar la cobertura y disminuir los tiempos de respuesta, optimizando los canales de atención por medio de la integración de herramientas tecnológicas y ajustando el horario de atención en la franja en que se presenta un mayor tráfico de solicitudes por parte de las usuarias, con el fin de mejorar la efectividad en la respuesta, garantizando la atención a las mismas que deseen acceder al servicio de IVE, mejorando así la calidad, eficiencia y efectividad del recurso humano y de los canales de atención (llamada entrante, WhatsApp, chat web).
- **Categoría 2. Atención de los servicios IVE (Canales de Atención):** Optimización, mejora de la capacidad y efectividad de respuesta en los canales de atención del servicio de IVE, según medición de la cantidad de

solicitudes recibidas de las usuarias, frente a las gestiones realizadas de las funcionarias que gestionan los canales de atención.

### **TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.**

- **Análisis de PESTEL:** se efectúa con base en su entorno factores que no son propios de dicha IPS, pero que pueden generar una afectación positiva o negativa influyendo en el funcionamiento de dicha institución.
- **Encuestas** sobre clima organizacional y riesgo psicosocial: es una herramienta que permite evaluar el riesgo intralaboral, extralaboral y el estrés al que se enfrenta el trabajador. La aplicación de este instrumento y el análisis que de los resultados realice un psicólogo ocupacional permitirán determinar el plan de mejora o los programas a promover en la IPS.
- **Indicadores de Gestión** Recolección de la información de gestión del área de Canales de Atención IVE, en un tablero unificado en la herramienta de Excel en la plataforma Microsoft Office.
- **Círculos de Calidad** - Instrumento para la Auditoría y Control de Calidad en Salud a los Estándares ISO 9001: corresponden al resultado de la interacción entre el método estadístico estadounidense "Control de Calidad" y prácticas organizativas japonesas, los círculos de calidad se organizan dentro de un grupo de CompuTrabajo para lograr estudiar y minimizar las problemáticas que se relacionen con la producción, por esta razón. por medio de este instrumento y con el fin de disminuir la subjetividad de los investigadores, se quiere lograr que la IPS PRIVADA NACIONAL consiga la satisfacción del cliente mediante el establecimiento de procesos de mejora continuada dentro de la misma, involucrar a los colaboradores y crear una cultura de mejora continuada para llevar a cabo el proceso establecido por el Sistema de Gestión de la Calidad (9001:2015, 2022). Fuente: 9001:2015

Gráfica 4. Flujograma Plan de Mejora



## Resultados.

### Matriz de Integración de Resultados.

Tabla 3. Matriz Integración De Resultados

CATEGORÍAS MÓDULOS	ESTRUCTURA DEL PROCESO DE CAPTACIÓN	ATENCIÓN DEL SERVICIO DE IVE (CANALES DE ATENCIÓN)
--------------------	-------------------------------------	--

<b>Gerencia Estratégica y de Servicios</b>	<p><b>Objetivo:</b> Desarrollar e implementar un plan de mejora a través de estrategias tecnológicas y herramientas gerenciales, que permitan optimizar la gestión del servicio para las usuarias de IVE.</p>	<p><b>Objetivo:</b> Optimizar y mejorar la respuesta en los canales de atención del servicio de IVE, a través de herramientas tecnológicas para ingresar oportunamente a las usuarias al servicio que solicitan.</p>
	<p><b>Diagnóstico:</b> Déficit en la atención integral del programa de IVE de la IPS PRIVADA NACIONAL.</p>	<p><b>Diagnóstico:</b> Dificultad para el acceso al servicio de IVE, por inoportunidad en la respuesta de los canales de comunicación de la IPS PRIVADA NACIONAL.</p>
	<p><b>Instrumento:</b> DOFA, PESTEL, BALANCE SCORE CARD (Cuadro de mando integral)</p>	<p><b>Instrumento:</b> DOFA, PESTEL, BALANCE SCORE CARD (Cuadro de mando integral)</p>
	<p><b>Hallazgos:</b> Se identifica que el servicio de la ruta de IVE presenta dificultades en su gestión de ingreso por los canales de comunicación, a través de los cuales se captan usuarias ya que muchas de ellas por factores diversos no logran ingresar a la ruta y por tanto la experiencia de servicio no se termina ofreciendo de manera rápida y oportuna. Se encontró que factores externos como económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos ambientales y legales puede predisponer a que las usuarias puedan o no ingresar a estos servicios o incluso puedan generar en estas prácticas no seguras. La propuesta de valor que se evidencio se dirige a las atenciones seguras y de calidad a las usuarias, desde la experiencia de servicio que inicia cuando las usuarias acuden al servicio hasta obtener el ingreso a la ruta de IVE. Se requiere la capacitación del personal que atiende canales de comunicación de manera periódica, apoyada en las herramientas tecnológicas que se implementen para mejorar la captación de las usuarias por los canales.</p>	<p><b>Hallazgos:</b> Se identifican dificultades en los canales de comunicación frente a la insuficiencia de atención para la captación masiva de las usuarias hacia el programa de IVE. Así mismo se evidencia que el personal que atiende los canales no es suficiente para dar respuesta oportuna a las usuarias que consultan por lo que se retrasa la respuesta rápida desde la IPS PRIVADA NACIONAL. Se evidencia que en la franja nocturna de 9pm a 6am dentro del servicio 24/7 que se presta, el tráfico de solicitudes es mínimo, por lo que el recurso humano de este horario de atención no se estaría aprovechando. La disponibilidad de personal que atiende los canales de comunicación debe ser acorde a las necesidades del servicio, por lo que quienes responden y atienden no logran abarcar el volumen de usuarias que consultan, dejando en espera solicitudes y otras sin respuesta.</p>
<p><b>Análisis</b> Para la IPS PRIVADA NACIONAL se identificaron hallazgos a través de las herramientas de análisis de factores externos e internos. evidenciando que la entidad presenta, dificultades en la gestión de servicio al usuario dentro para su captación masiva y oportuna a partir de los canales de comunicación que se tienen dispuestos, donde la falta de personal no permite gestionar con oportunidad y celeridad las solicitudes de las usuarias al programa de IVE, y adicional a esto trabajan con herramientas de canales de comunicación que no permiten enrutar a las usuarias de manera efectiva y rápida. Frente a los factores externos de la organización se tiene presente que a partir de la</p>	<p><b>Análisis</b> se identificaron los siguientes hallazgos: dificultad en la atención del servicio a través de los canales de comunicación por que el personal no es suficiente para dar respuesta rápida frente al volumen de ingreso de solicitudes que se generan cada día, por lo que es pertinente no solo mejorar el acceso a canales desde las herramientas tecnológicas que permitan captar usuarias, sino teniendo el recurso humano que los pueda gestionar. Desde el ámbito financiero se propone con toda la estrategia mejorar la atención al usuario lo que aumentaría el ingreso de más pacientes reflejándose</p>	

	legislación apoyada con la sentencia C-055-22 se dio paso a la regulación de la IVE hasta la semana 24. Sin embargo, otros factores como el económico, social, ambiental, pueden influir en el acceso a servicios como los de IVE.	en una mayor facturación en atención y ventas de servicios para IVE.
--	--	--

<b>Auditoría en salud</b>	<p><b>Objetivo:</b> Implementar un plan de mejora que optimice la respuesta por medio de los canales de atención del servicio de IVE, con el fin de mejorar la oportunidad de atención a las usuarias que solicitan asesoría, generando una experiencia de servicio adecuada y sin barreras de acceso, para garantizar el ingreso efectivo a la Ruta IVE.</p>	<p><b>Objetivo</b> Establecer un sistema de captación masiva y oportuna de pacientes a través de los canales de comunicación a partir de las tecnologías de la información que permitan en los canales de comunicación atendidos, facilitar la asesoría para el servicio de IVE reduciendo barreras en la comunicación para que sea oportuna, mejorando su captación y acceso al servicio.</p>
	<p><b>Diagnóstico:</b>  Ausencia de los Canales de atención IVE dentro de la evaluación por parte del área de calidad.  Acceso inoportuno a la ruta de atención para el servicio de IVE.  Alto volumen de usuarias que son desatendidas, ya que la cantidad de solicitudes en los canales de atención desborda la capacidad de respuesta</p>	<p><b>Diagnóstico:</b>  Falta de seguimiento y control por parte del área de calidad en la gestión de los canales de atención del servicio de IVE.  Capacidad de respuesta ineficiente y falta de oportunidad en la atención a las usuarias, lo que lleva a que desistan de sus solicitudes.</p>
	<p><b>Instrumento: Círculos de Calidad ISO 9001 de 2015</b></p>	<p><b>Instrumento: Círculos de Calidad ISO 9001 de 2015</b></p>
	<p><b>Hallazgos:</b>  Frente a los hallazgos encontrados con los círculos de calidad ISO 9001 de 2015 se encuentran:  Dentro de la evaluación, seguimiento y control por parte del área de calidad, no se incluye a los Canales de asesoría, únicamente a la atención brindada en la clínica (consulta y procedimientos). Por lo anterior en el instrumento utilizado se evidencia que en el nivel de <b>Operación</b> cumple únicamente con un 36%, al no incluir la atención inicial de la usuaria en los canales de atención, enfocados solo en la atención asistencial tanto en (consulta inicial con el médico, como en los procedimientos).  <b>Análisis de la información:</b> Cumple con un 34%.  <b>Liderazgo y participación de los colaboradores:</b> Cumple con 19%  <b>Planificación:</b> Cumple sólo con un 4%,</p>	<p><b>Hallazgos:</b>  Al hacer uso del instrumento de Círculos de Calidad ISO 9001:2015 en la IPS Privada Nacional se obtuvieron los siguientes hallazgos relacionados con el cumplimiento de los siguientes requisitos:  <b>Contexto de la organización:</b> Cumple parcialmente con un 38%.  <b>SopORTE y apoyo:</b> Cumple con un 29%.  <b>Mejora:</b> Cumple un 71%.  lo anterior debido a que no se realiza desde el área calidad intervención y seguimiento a la gestión realizada por los Canales de atención del servicio de IVE.</p>

	<p><b>ANÁLISIS:</b> Se evidencia según el instrumento utilizado, que se cuenta en la institución con el área de calidad. Sin embargo, dentro de su proceso de evaluación y control, no contempla la gestión por medio de los canales de asesoría como parte del servicio de IVE, sino que se centra únicamente en la prestación del servicio asistencial, por lo tanto es de vital importancia incluirlo, ya que hace parte de la primera atención brindada por medio de los canales que son exclusivos para el servicio de IVE y desde donde se capta a la usuaria para dar inicio a la Ruta de atención dentro de la organización, como también, se brinda asesoría y acompañamiento el antes, durante y después del proceso.</p>	<p><b>ANÁLISIS:</b> Al no estar incluidos los canales de atención IVE dentro del proceso de evaluación y control por parte del área de calidad, carecen de objetividad los hallazgos en la evaluación del servicio de IVE como también las propuestas de mejora planteadas, al no realizarse una visión global en la atención integral a las usuarias.</p>
--	---	--

--	--	--

<p><b>Desarrollo organizacional</b></p>	<p><b>Objetivo:</b> Fortalecer el equipo de canales de atención IVE, reforzando el número de funcionarias que los gestionan, con el fin de optimizar el recurso humano y mejorar los tiempos y capacidad de respuesta.</p>	<p><b>Objetivo:</b> Optimizar la capacidad de respuesta de las funcionarias por medio de los canales de atención de IVE, mejorando la efectividad ante el volumen de solicitudes que se reciben por parte de las usuarias, brindando una atención oportuna y de calidad.</p>
	<p><b>Diagnóstico:</b> Falta de recurso humano en el equipo de enfermeras que gestionan los canales de atención del servicio de IVE,</p>	<p><b>Diagnóstico:</b> El volumen de solicitudes de las usuarias que son recibidas por los canales de atención, desborda la capacidad de respuesta por parte de las funcionarias, siendo esta inoportuna.</p>
	<p><b>Instrumento:</b> DOFA, Encuestas de Riesgo Psicosocial y de Clima Laboral</p>	<p><b>Instrumento:</b> DOFA</p>
	<p><b>Hallazgos:</b> Se identifica déficit de talento humano en el equipo de colaboradoras de los canales de comunicación. Sin embargo, se presenta sobrecarga operativa al tener que gestionar los canales de llamada y WhatsApp al mismo tiempo por falta de recurso humano, ya que la cantidad de solicitudes recibidas por los canales desborda la capacidad de respuesta por parte de las funcionarias contratadas en el equipo.</p>	<p><b>Hallazgos:</b> el volumen de usuarias que buscan asesoría e información por medio de los canales de atención del servicio de IVE es bastante alto. Sin embargo, la capacidad de respuesta por parte de las personas que gestionan los canales de atención es insuficiente ante la cantidad de solicitudes recibidas, debido a la falta de recurso humano y la poca capacidad de respuesta e inoportuna con la que se logra gestionar.</p>

	<p><b>Análisis:</b> Debido a que el volumen de solicitudes desborda la capacidad de respuesta, por parte de las funcionarias que gestionan los canales de atención para el servicio de IVE, es importante la implementación y ejecución del plan de mejora, el cual permite al contratar el recurso humano faltante, mejorar la capacidad de respuesta, disminuir la sobrecarga operativa y mejorar la calidad del servicio, como también el de las personas que realizan dicha gestión.</p>	<p><b>Análisis:</b> Con la implementación del plan de mejora, se logra potencializar el recurso humano, mejorar la capacidad de respuesta a las usuarias, aumentar la efectividad en la gestión, como también, ofrecer un servicio oportuno y de calidad, mitigando la posibilidad de generar una mala experiencia del servicio.</p>
--	--	--

**Tabla 4. Matriz de priorización estratégicas**

<b>Matriz de priorización estratégicas</b>					
<b>Nº</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Viabilidad económica</b>	<b>Plazo en tiempo</b>	<b>Impacto</b>	<b>Total</b>
<b>1</b>	Ampliar los canales de comunicación o estrategias, que permitan captar las usuarias de manera rápida y oportuna ampliando los canales de comunicación, como herramienta tecnológica..	10	6	10	26
<b>3</b>	Desarrollar e implementar un plan de mejora a través de estrategias tecnológicas y herramientas gerenciales, que permitan optimizar la gestión del servicio para las usuarias de IVE	10	6	10	26
<b>4</b>	Optimizar y mejorar la respuesta en los canales de atención del servicio de IVE, a través de herramientas tecnológicas para ingresar oportunamente a las usuarias al servicio que solicitan.	10	6	10	26

5	Establecer un sistema de captación masiva y oportuna de pacientes a través de los canales de comunicación a partir de las tecnologías de la información que permitan en los canales de comunicación atendidos, facilitar la asesoría para el servicio de IVE reduciendo barreras en la comunicación para que sea oportuna, mejorando su captación y acceso al servicio.	10	6	10	26
6	Implementar un plan de mejora que optimice la respuesta por medio de los canales de atención del servicio de IVE, con el fin de mejorar la oportunidad de atención a las usuarias que solicitan asesoría, generando una experiencia de servicio adecuada y sin barreras de acceso, para garantizar el ingreso efectivo a la Ruta IVE.	10	6	10	26
7	Fortalecer el equipo de canales de atención IVE, reforzando el número de funcionarias que los gestionan, con el fin de optimizar el recurso humano y mejorar los tiempos y capacidad de respuesta.	10	6	10	26

## ANÁLISIS

Dentro de la priorización de las estrategias propuestas encontramos que de acuerdo con los beneficios frente a la implementación de las herramientas tecnológicas y gerenciales se obtendría con su ejecución un impacto positivo para la entidad, ya que estas permiten un fortalecimiento a nivel social y económico, logrando un mayor acceso de la población a los servicios ofertados por la IPS PRIVADA NACIONAL. Así mismo se podrían ejecutar en un tiempo corto (4 años) ya que se cuenta actualmente con el recurso financiero para poder implementarlas, lo que favorece a nivel socio económico incrementar el acceso de los usuarios a los servicios de la IPS y potencializar el portafolio de servicios, su alcance y cobertura a la población que consulta a través de las herramientas tecnológicas, optimizando la comunicación y atención a la demanda de sus necesidades en salud optimizando su tiempo de respuesta. En el servicio específicamente de aborto, se lograría a nivel social disminuir el acceso a procedimientos clandestinos y de esta manera, mitigar las morbimortalidades derivadas en el fortalecimiento de la toma de decisiones.

## Programa de Mejora Continua.

En la actualidad la integración de procesos y su optimización pueden generar un ambiente altamente competitivo para las empresas, que buscan establecer un desempeño sólido a través de herramientas gerenciales para la gestión de procesos que permitan lograr una calidad total de los servicios ofertados, con el fin de potencializar mayor productividad y rentabilidad para la organización hacia la satisfacción del cliente interno como del cliente externo (Cueva, J. 2021).

Según ANECA (2017) resalta que el plan de mejora hace parte de un objetivo del proceso de mejora continua, por lo que se encabeza como una fase de desarrollo. Es por esto por lo que se debe involucrar el plan estratégico que se tenga, identificar cambios que requieran los procesos de las organizaciones, para obtener como resultados un buen servicio.

### El plan de mejora a proponer consta de:

Meta, Estrategias, Tácticas, Indicadores, Duración, Presupuesto y Responsable

**Tabla 5. Tabla Gestión de control - Plan de mejora**

META	ESTRATEGIA	TÁCTICA	INDICADOR	DURACIÓN	PRESUPUESTO	RESPONSABLE
	Desarrollo e implementación de un plan de	Aumentar la oportunidad de respuesta en un 20%	<b>PRODUCTIVIDAD:</b> # de solicitudes	4 años desde marzo 2023 a marzo de 2027	Recurso Humano: \$1.800.000 mensual	Director General, Director Financiero,

<p><b>ESTRUCTURA DEL PROCESO DE CAPTACIÓN SEGÚN GERENCIA ESTRATÉGICA Y DE SERVICIOS</b></p>	<p>mejora a través de estrategias tecnológicas y herramientas gerenciales, que permitan optimizar la gestión del servicio para las usuarias de IVE.</p>	<p>pasando de atender solo un 60% (actualmente) a un 80%: 1. Contratación de 1 persona adicional de 8 horas para la atención de canales IVE- 2. Ajustar el horario de servicio en los canales de atención que inicialmente se maneja 24/7 a una franja de 6 a.m. a 9 p.m. de domingo a domingo, evitando costos adicionales (horas extras).</p>	<p>gestionadas por cada colaborador a por hora/día teniendo en cuenta el tiempo medio operativo que es de 8 min.</p> <p><b>GESTIÓN EFECTIVA:</b> Número de gestiones finalizadas por mes/ Número de llamadas atendidas por mes*100</p>		<p>Auxiliar adicional contratada Infraestructura: \$2.254.100* (Herramientas tecnológicas) Insumos: *\$2.989.800 (variables de acuerdo con la operación) Otros: \$630.000 (Subsidio de conectividad)</p> <p>Total del plan de mejora de \$7.673.900 +\$100.000 capacitaciones mensual</p> <p>*Ver detallado en Tabla 10. Presupuesto para actividades de mejora</p>	<p>Coordinador atención al usuario y Director de Operaciones</p>
<p><b>ESTRUCTURA DEL PROCESO DE CAPTACIÓN SEGÚN AUDITORÍA EN SALUD</b></p>	<p>Implementación de un plan de mejora que optimice la respuesta por medio de los canales de atención del servicio de IVE, con el fin de mejorar la oportunidad de las usuarias que solicitan asesoría, generando una experiencia de servicio adecuada y sin barreras de acceso, para garantizar el ingreso efectivo a la Ruta IVE.</p>	<p>Implementación de tecnología de software interactivo (WhatsApp, llamada telefónica) que capte de manera oportuna a las usuarias que buscan los servicios en salud sexual y reproductiva y de IVE.</p>	<p><b>CAPTACIÓN OPORTUNA:</b> # de usuarios antes de la semana 24 de gestión que ingresan a Ruta IVE/Total de usuarias que se comunican con las líneas de atención IVE</p>	<p>4 años desde marzo 2023 a marzo de 2027</p>	<p>\$5.873.900 (Infraestructura, insumos y otros) *Ver detallado en Tabla 10. Presupuesto para actividades de mejora</p>	<p>Coordinador atención al usuario, Director de Operaciones y Coordinador de Calidad</p>

<p><b>ESTRUCTURA DEL PROCESO DE CAPTACIÓN SEGÚN DESARROLLO ORGANIZACIONAL</b></p>	<p>Fortalecimiento del equipo de canales de atención IVE, reforzando el número de funcionarias que lo gestionan, con el fin de optimizar el recurso humano y mejorar los tiempos y capacidad de respuesta.</p>	<p>1. Personal asistencial con competencias y habilidades que permitan acreditar el servicio de IVE. 2. Integrar al personal asistencial a un mayor número de planes de educación continuada, para mejorar sus competencias y habilidades.</p>	<p><b>TALENTO HUMANO CAPACITADO</b> # de personal capacitado según Plan maestro de capacitaciones DE IPS PRIVADA NACIONAL por mes/#colaboradoras del equipo de canales de atención IVE *100</p>	<p>4 años desde marzo 2023 a marzo de 2027</p>	<p>Capacitación mensual al personal, Costo del Capacitador \$100.000 mensual  *Ver detallado en <i>Tabla 10. Presupuesto para actividades de mejora</i></p>	<p>Coordinador de Talento Humano y Director de Operaciones</p>
<p><b>ATENCIÓN DEL SERVICIO DE IVE (CANALES DE ATENCIÓN) SEGÚN GERENCIA ESTRATÉGICA Y DE SERVICIOS</b></p>	<p>Desarrollo de plan de respuesta en los canales de atención del servicio de IVE, a través de herramientas tecnológicas para ingresar oportunamente a las usuarias al servicio que solicitan.</p>	<p>Ampliar la contratación de personal que intervenga desde los canales de comunicación, identifique, asesore y derive a las usuarias que requieren el servicio, con el fin de optimizar los tiempos de respuesta y la calidad en la atención. 1. Contratación de personal con experiencia en canales de comunicación y a quien se realice formación, inducción y capacitación en los diferentes procesos y rutas para la atención de servicios IVE en la IPS PRIVADA NACIONAL.</p>	<p><b>PRODUCTIVIDAD:</b> # de solicitudes gestionadas por cada colaboradora por hora/día teniendo en cuenta el tiempo medio operativo que es de 8 min.  <b>GESTIÓN EFECTIVA:</b> Número de gestiones finalizadas por mes/ Número de llamadas atendidas*100</p>	<p>4 años desde marzo 2023 a marzo de 2027</p>	<p>\$1.800.000 Valor mensual de pago adicional por auxiliar de canales de comunicación para IVE contratada en IPS PRIVADA NACIONAL  * Ver detallado en <i>Tabla 10. Presupuesto para actividades de mejora</i></p>	<p>Director General, Director Financiero, coordinador de atención al usuario y Director de Operaciones</p>

		2. Medir la capacidad de respuesta de las personas contratadas y calidad en la atención.				
<b>ATENCIÓN DEL SERVICIO DE IVE (CANALES DE ATENCIÓN) SEGÚN AUDITORÍA EN SALUD</b>	Establecimiento de un sistema de captación masiva y oportuna de pacientes a través de los canales de comunicación de IVE, reduciendo barreras en el servicio, mejorando la captación y oportunidad en la atención.	Ampliar la estrategia tecnológica de comunicación que permita la implementación del ChatBot, WhatsApp y chat en línea para garantizar la accesibilidad y cobertura	<b>CAPTACIÓN OPORTUNA:</b> # de usuarios antes de la semana 24 de gestación que ingresan a Ruta IVE por mes/Total de usuarias que se comunican con las líneas de atención IVE por mes	4 años desde marzo 2023 a marzo de 2027	\$5.873.900 (Infraestructura, insumos y otros)  * Ver detallado en <i>Tabla 10. Presupuesto para actividades de mejora</i>	Director de Operaciones y Coordinador de Calidad
<b>ATENCIÓN DEL SERVICIO DE IVE (CANALES DE ATENCIÓN) SEGÚN DESARROLLO ORGANIZACIONAL</b>	Optimización de la capacidad de respuesta de las funcionarias por medio de los canales de atención de IVE, mejorando la efectividad ante el volumen de solicitudes que se reciben por parte de las usuarias, brindando una atención oportuna y de calidad	Ajustar el horario de atención en los canales de comunicación de atención IVE que es 24/7 a un horario de 6 a.m. a 9 p.m. de domingo a domingo.	<b>GESTIÓN EFECTIVA:</b> Número de gestiones finalizadas por mes/ Número de llamadas atendidas*100	4 años desde marzo 2023 a marzo de 2027	Recurso Humano: \$1.800.000 mensual Auxiliar adicional contratada Infraestructura: \$2.254.100* (Herramientas tecnológicas) Insumos: *\$2.989.800 (variables de acuerdo con la operación) Otros: \$630.000 (Subsidio de conectividad)  Total, del plan de mejora de \$7.673.900 +\$100.000 capacitaciones mensual  *Ver detallado en <i>Tabla 10. Presupuesto para</i>	Coordinador de Talento Humano y Coordinadora de Seguridad y Salud en el trabajo.

					actividades de mejora	
--	--	--	--	--	-----------------------	--

### **Recomendaciones para la toma de decisiones gerenciales.**

Basados en el planteamiento inicial sobre la falla en el servicio de atención y asesoría en interrupción voluntaria del embarazo de la IPS PRIVADA NACIONAL, frente al alto volumen de solicitudes que se reciben por los diferentes canales de atención (WhatsApp, llamada entrante y chat de la página web de la organización), lo que desborda la capacidad de respuesta del personal que gestiona en la actualidad y así mismo, la inoportunidad frente a las solicitudes que ingresan por los canales de atención. Se estima que para optimizar el recurso y la gestión en los canales de atención se debe:

1. Contratar una enfermera adicional que tenga una intensidad diaria de 8 horas.
2. Reducir el horario de atención de 6 am a 9 pm de domingo a domingo, teniendo en cuenta que la mayor cantidad de solicitudes se reciben en el turno diurno (90%) y en el nocturno solo un (10%) del total de las solicitudes recibidas, concentrando de esta manera el recurso humano para gestionar en la franja en que se tiene un mayor tráfico de solicitudes y un mayor nivel de usuarias desatendidas como lo es en el canal de llamadas (60%)

En el escenario anterior se lograría mejorar:

- La capacidad y oportunidad de respuesta, ya que en el canal de llamadas actualmente se maneja un TMO (Tiempo Medio Operativo) de 8 minutos y en WhatsApp 8 a 12 horas en promedio para culminar cada solicitud, ya que depende de la dinámica de la conversación de la usuaria.
- Optimizar los tiempos y capacidad de respuesta a las solicitudes recibidas, centralizando el recurso humano en la jornada que se presenta un mayor volumen de contactabilidad por parte de las usuarias, logrando aumentar

la gestión en un 20% pasando de responder un 60% en la actualidad a un 80% del total de solicitudes recibidas, mejorando los tiempos de respuesta, oportunidad y calidad en la atención, como también el acceso a este servicio.

## Conclusiones

Una vez realizado el planteamiento del presente proyecto, se cuenta con la información necesaria y suficiente para el desarrollo del plan de mejora propuesto y sus categorías respectivas, dando solución al problema inicialmente formulado, donde se pudo concluir que es necesario:

1. Contratación de 1 auxiliar de enfermería adicional para la asesoría en canales de atención IVE de 8 horas, disminuyendo a su vez la intensidad horaria semanal con el fin de mejorar la gestión efectiva de las colaboradoras. Y cambio en el horario de atención de 6 am a 9 pm turno diurno para mejorar el volumen de solicitudes gestionadas y garantizar la mayor captación de estas usuarias para mejorar su experiencia con el servicio y la oportuna asesoría para servicio IVE.
2. Desarrollo de tecnología de software interactivo (chat Bot, WhatsApp, llamada telefónica) que permitirá la captación oportuna y efectiva de las usuarias que solicitan la asesoría para IVE ingresando rápidamente a la Ruta.
3. Fortalecimiento del equipo de canales de atención IVE, reforzando el número de funcionarias que los gestionan, con el fin de optimizar el recurso humano y mejorar los tiempos y capacidad de respuesta.
4. Optimización y mejoramiento de la respuesta en los canales de atención del servicio de IVE, a través de herramientas tecnológicas que permitan el ingreso oportuno a las usuarias al servicio que solicitan.
5. Establecer un sistema de captación masiva y oportuna de pacientes a través de los canales de comunicación, a partir de las tecnologías de la información que permitan en los canales de atención reducir barreras para que sea oportuna, mejorando su captación y accesibilidad al servicio.
6. Capacitación continuada al personal o equipo de canales de atención IVE con el fin de proveerles herramientas tecnológicas y tácticas que disminuyan el tiempo de operatividad.

No obstante, según cifras del DANE en el 2018 se reportó que el 72.2% de la población colombiana tiene un celular de los cuales el 78,1% es un teléfono inteligente y el 22,6% es convencional; solo el 52,7% de los hogares tienen acceso a internet, y de estos el 44,8% no sabe cómo usarlo. Lo cual constituye barreras para el acceso al servicio. Sin embargo, se logra mitigar al conservar dentro de las opciones de comunicación el canal telefónico convencional, que es en el que se evidencia un alto porcentaje en desatención, ya que solo se logra gestionar tan solo un 40% del total de las solicitudes que se reciben por este canal.

El desarrollo del proyecto está sujeto a la aprobación del Plan de mejora por la Dirección General y Junta Directiva de la IPS PRIVADA NACIONAL.

## Bibliografía/Webgrafía

- Amiri, P., & Karahanna, E. (2022). Chatbot use cases in the Covid-19 public health response. *Journal of the American Medical Informatics Association: JAMIA*, 29(5), 1000–1010.  
<https://doi.org/10.1093/jamia/ocac014>
- ANECA (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación). (2017). Plan de Mejoras. Antofagasta, Chile: Universidad de Antofagasta.  
[http://www.uantof.cl/public/docs/universidad/direccion\\_docente/15\\_elaboracion\\_plan\\_de\\_mejoras.pdf](http://www.uantof.cl/public/docs/universidad/direccion_docente/15_elaboracion_plan_de_mejoras.pdf)
- Barragán-Vergel, M. F., & Ortiz-Labrador, J. A. (2022). Barreras de acceso a la telemedicina en tiempos de COVID-19, un desafío profesional y gubernamental. *Medunab*, 25(1), 83-85.  
<https://doi.org/10.29375/01237047.4253>
- Barrantes, R. (2014). Investigación, Un camino al conocimiento, Un Enfoque Cualitativo, Cuantitativo y Mixto. San José, Costa Rica, Editorial EUNED.  
<https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-mixto-de-investigacion/>
- Bravo Acuña, J., & Merino Moína, M. (2020). Uso de nuevas tecnologías en la comunicación con los pacientes, su utilidad y sus riesgos. *Canales de Pediatría (English Edition)*, 92(5), 251–252.  
<https://doi.org/10.1016/j.anpedi.2020.02.010>
- Cadena de valor. (2019, abril 24). Enciclopedia Económica.  
<https://enciclopediaeconomica.com/cadena-de-valor/>
- Cárdenas-Arias, E. F., Escudero-Cardona, D. E., & Noreña-Mosquera, E. A. (2022). Seguridad de la Interrupción Voluntaria del Embarazo (IVE) en dos Instituciones Prestadoras de Salud en Medellín, Colombia, en

2019. Cohorte histórica. *Revista Colombiana de Obstetricia y Ginecología*, 73(1), 39–47. <https://doi.org/10.18597/rcog.3760>

Constitucional, C.(21 de febrero de 2022). Corte Constitucional República de Colombia. Obtenido de Corte Constitucional República de Colombia:

<https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/buscag.php?cx=partner-pub-9947470192399292%3Ah29xyy-80om&cof=FORID%3A9&ie=ISO-8859-&q=c055>

Cueva, J. Julio de 2021. Plan de mejora basado en gestión por procesos para desarrollar la productividad en la empresa Integración y Tecnología Global Protection S.A.

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/21059/1/UPS-GT003417.pdf>

D-, RE, de inconstitucionalidad contra los Arts., 6123 y. 6124 Demandas, de la Ley, MP el A. 14, & De, de la L. 599. (s/f). *Sentencia C Sentencia C355/06355/06*. Cepal.org.

[https://oig.cepal.org/sites/default/files/2006\\_sentenciac355\\_colombia.pdf](https://oig.cepal.org/sites/default/files/2006_sentenciac355_colombia.pdf)

Danelly Salas Ocampo. (4 junio de 2019). Obtenido de

<https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-mixto-de-investigacion/#comments>

Danet, A. (2021). Experiencias emocionales en la interrupción voluntaria del embarazo. *Gaceta sanitaria*, 35(4), 361–373.

<https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2020.02.006>

De Colombia, C. C. (2000). *Sentencia C-055/22. Demanda de inconstitucionalidad contra el artículo 122 de la Ley 599 del*.

<https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/buscag.php?cx=partner-pub-9947470192399292%3Ah29xyy-80om&cof=FORID%3A9&ie=ISO->

[8859-&q=c055](#)

De Colombia, C. C. (2022). *Sentencia C-055/22. No se configura el aborto como delito cuando la conducta se practica antes de la semana.*

<https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/buscag.php?cx=partner-pub-9947470192399292%3Ah29xyy-80om&cof=FORID%3A9&ie=ISO-8859-&q=c055>

Del Pilar Carmona., D. del T. M. (s/f). *El factor socioeconómico en la despenalización parcial del aborto.* Edu.co. Recuperado el 2 de junio de 2023, de

<https://repositorio.uniandes.edu.co/bitstream/handle/1992/17630/u713948.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Díaz de León-Castañeda, C. (2023). *Electronic Health (e-Health): a conceptual framework for its implementation in health services facilities.* *Gaceta médica de México*, 155(2).

<https://doi.org/10.24875/gmm.m19000251>

*Ficha Jurisprudencial Sentencia T-841 DE 2011.* (2019, septiembre 27). El derecho al aborto en Colombia; La Mesa por la Vida y la Salud de las Mujeres. <https://derechoalaborto.com/conoce-las-sentencias/sentencia-t-841-de-2011/ficha-jurisprudencial-sentencia-t-841-de-2011/>

Gaete, M. A., Soto, V. U. F., & Río, M. P. del. (2015). *Una experiencia para la elaboración de un plan de mejoramiento.* *Revista Ibero-Americana de Estudos em Educação*, 10(1), 40–49.

<https://doi.org/10.21723/riaee.v10i1.7771>

- Gaviria, A. 2014. Prevención del aborto inseguro en Colombia, Protocolo para el sector salud.  
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/P/SM-Protocolo-IVE-ajustado-.pdf>
- González Pérez, L. A., Jaramillo Espinosa, L. M., Estrada Plata, D., & Ruíz Vallejo, F. (2022). Uso de métodos anticonceptivos de alta eficacia posterior a la interrupción voluntaria del embarazo en Profamilia, 2015-2020. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 40(3), e347952. <https://doi.org/10.17533/udea.rfnsp.e347952>
- González Quitián, A. I., Moreno López, D. J., & Grass Cuadros, D. E. (2021). Interrupción voluntaria del embarazo en Latinoamérica, superando barreras. *Revista de la Universidad Industrial de Santander Salud*, 53(1). <https://doi.org/10.18273/saluduis.53.e:21013>
- Guía de capacitación para atención en salud de la Interrupción Voluntaria del Embarazo (IVE)*. (s/f). Unfpa.org. Recuperado el 9 de abril de 2023, de <https://colombia.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/SM-IVE-Guia-Capcitacion.pdf>
- Larrea, S., Palència, L., & Pérez, G. (2015). Aborto farmacológico dispensado a través de un servicio de telemedicina a mujeres de América Latina: complicaciones y su tratamiento. *Gaceta sanitaria*, 29(3), 198–204. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2015.02.003>
- Malaver, M. (2022). *Mecanismos administrativos de garantía de protección del derecho al aborto legal y seguro como parte de los derechos sexuales y reproductivos de la mujer en Colombia*.
- Melero, I. (n.d.). (2016). Recasting the Customer Experience in Today 's Omnichannel Environment. 18-37 (S/f). Redalyc.org. Recuperado el 3 de abril de 2023, de <https://www.redalyc.org/journal/433/43345993001/>

MinSalud, Grupo de sexualidad y derechos sexuales y reproductivos. (2016, Junio). Interrupción voluntaria del embarazo, un derecho humano de las mujeres.

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/P/abc-maternidad-elegida.pdf>

MinTIC, Ministerio de tecnologías de la información y la comunicación.

<https://mintic.gov.co/portal/inicio/Glosario/T/5755:Tecnologias-de-la-Informacion-y-las-Comunicaciones-TIC>

Ministerio de salud y protección social, Plan decenal de salud pública 2022-2031.

<https://www.minsalud.gov.co/plandecenal/Paginas/PDSP-2022-2031.aspx>

Mugira, A. (2018, octubre 17). *Diseño de investigación. Elementos y características*. QuestionPro.

<https://www.questionpro.com/blog/es/disenio-de-investigacion/>

Nadarzynski, T., Miles, O., Cowie, A., & Ridge, D. (2019). Acceptability of artificial intelligence (AI)-led Chatbot services in healthcare: A mixed-methods study. *Digital Health, 5*, 2055207619871808.

<https://doi.org/10.1177/2055207619871808>

PLANES DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL Analizar, definir, organizar, -

Ministerio de Educación Nacional de Colombia:: (s/f). Gov.co.

Recuperado el 1 de mayo de 2023, de

<https://www.mineducacion.gov.co/1621/article-87254.html>

Profamilia. (noviembre de 2020). Profamilia. Obtenido de Profamilia:

<https://profamilia.org.co/wp-content/uploads/2021/04/Libro-digital-Profamilia-55-años-hechos-de-historias.pdf>

Profamilia. (mayo de 2021). Profamilia. Obtenido de Profamilia:  
[https://www.profamilia.org.co/docs/Informe\\_2021.pdf](https://www.profamilia.org.co/docs/Informe_2021.pdf). (2021).  
Profamilia Informe 2021. Obtenido de

[https://www.profamilia.org.co/docs/Informe\\_2021.pdf](https://www.profamilia.org.co/docs/Informe_2021.pdf)

Profamilia. (mayo de 2021). Profamilia. Obtenido de Profamilia:  
<https://profamilia.org.co/wp-content/uploads/2021/05/CodigodeticayBuenGobiernoV2.pdf>.

Ochoa, C. (29 de mayo de 2015). Netquest. Obtenido de  
<https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-por-conveniencia>

Obtenido de Profamilia Código de Ética y Buen Gobierno :  
<https://profamilia.org.co/wp-content/uploads/2021/05/CodigodeticayBuenGobiernoV2.pdf>

Puerta, A.A. (24 de agosto de 2022). LIFEDER. Obtenido de  
<https://www.lifeder.com/estudio-caso/>

*Sentencia C-055 de 2022.* (s/f). Gov.co. Recuperado el 3 de abril de 2023, de  
<https://www.corteconstitucional.gov.co/Relatoria/2022/C-055-22.htm>

*Qué es el análisis PESTEL: Cómo se hace un análisis PESTEL paso a paso, ejemplos.* (s/f). Simla.com. Recuperado el 2 de abril de 2023, de  
<https://www.simla.com/blog/analisis-pestel>

*Revista de Investigación Multidisciplinaria. Volumen II N°4 marzo 2018 .* (2018, 1 de marzo). 55-Otro-232-1-10-20200828%20(3).pdf. [http://55-Otro-232-1-10-20200828%20\(3\).pdf](http://55-Otro-232-1-10-20200828%20(3).pdf)

Ruiz, F. Plan Decenal de Salud Pública PDSP 2022 - 2031

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/ED/PSP/documento-plan-decenal-salud-publica-2022-2031.pdf>

Santos-Peyret, A., Durón, R. M., Sebastián-Díaz, M. A., Crail-Meléndez, D., Gómez-Ventura, S., Briceño-González, E., Rito, Y., & Martínez-Juárez, I. E. (2020). Herramientas de salud digital para superar la brecha de atención en epilepsia antes, durante y después de la pandemia de COVID-19. *Revista de neurología*, 70(9), 323-328.

<https://doi.org/10.33588/rn.7009.2020173>

Thomas, L. T., Lee, C. M. Y., McClelland, K., Nunis, G., Robinson, S., & Norman, R. (2023). Health workforce perceptions on telehealth augmentation opportunities. *BMC Health Services Research*, 23(1), 182.

<https://doi.org/10.1186/s12913-023-09174-4>

Universitat Politècnica de València-UPV [@UPV]. (2016, enero 28). *Mapa de la cadena de valor ¿para qué sirve?* | | UPV. YouTube.

[https://www.youtube.com/watch?v=KTq\\_lkg0b80](https://www.youtube.com/watch?v=KTq_lkg0b80)

## Anexos

### ANEXO A: Glosario

- 1. Canales de atención IVE:** son las diferentes formas de comunicación por las cuales las usuarias pueden solicitar asesoría o acceder a servicios en la IPS para poder solicitar el servicio de interrupción voluntaria. Por ejemplo: telefónico, chat, WhatsApp, etc.
- 2. Cobertura:** se entiende por el porcentaje de la población objetivo que recibe beneficios, en tanto que por focalización nos referimos a en qué medida los recursos se concentran en la población objetivo.
- 3. DOFA:** Matriz usada para identificar y plasmar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de la organización respecto de los hallazgos del análisis situacional interno.
- 4. Efectividad:** La efectividad engloba la eficacia y eficiencia. Es decir, ser efectivo implica ser eficaz y eficiente al mismo tiempo, y tratar de optimizar los recursos.
- 5. Eficacia:** Es la capacidad de conseguir las metas establecidas por la empresa.
- 6. Eficiencia:** Es la capacidad para conseguir las metas con la menor cantidad de recursos.
- 7. Interrupción Voluntaria del Embarazo:** Es un derecho fundamental de las niñas y mujeres, el cual fue reconocido como tal por la Corte Constitucional Colombiana mediante la Sentencia C-355 de 2006, en tres circunstancias (Min Salud, 2016): Cuando la continuación del embarazo constituya peligro para la vida o la salud de la mujer, certificada por un médico; cuando exista grave malformación del feto que haga inviable su vida, certificada por un médico; cuándo el embarazo sea el resultado de una conducta, debidamente denunciada, constitutiva de acceso carnal o acto sexual sin consentimiento, abusivo o de inseminación artificial o transferencia de óvulo fecundado no consentidas, o de incesto.
- 8. Matriz BCG:** Esta matriz, diseñada por el Boston Consulting Group en 1970, indica en qué situación, respecto del mercado, se encuentra la organización,

haciendo un paralelo entre la tasa de crecimiento del mercado y la participación de nuestra compañía dentro de este. Si por ejemplo el mercado es creciente (la cirugía plástica estética, es un mercado en crecimiento) nos ubicaríamos en la parte superior de la matriz y dependiendo del crecimiento de la organización en el mercado arriba o abajo de esta.

**9. Normograma:** es un instrumento que contiene las normas de carácter constitucional, legal, reglamentario y de autorregulación, que son de interés para la entidad y que permiten identificar las competencias, responsabilidades y funciones de cada una de las dependencias en las diferentes áreas de la Salud.

**10. Oportunidad:** Posibilidad que tiene el Usuario de obtener los servicios que requiere sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.

**11. Plan de mejoramiento:** Un Plan de Mejoramiento es el resultado de un conjunto de procedimientos, acciones y metas diseñadas y orientadas de manera planeada, organizada y sistemática desde las instituciones. (PLANES DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL Analizar, definir, organizar, Altablero No. 26, ENERO-FEBRERO 2004)

**12. PESTEL:** Es una herramienta brinda orientación acerca del tipo de variables a analizar y que deben tenerse en consideración y ser documentadas en posteriores aplicaciones para que el análisis resulte efectivo. Es útil para ubicar la situación de la organización, su relación con el entorno y para plantear escenarios futuros.

**13. Tecnologías de la información y la comunicación:** Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), son el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios; que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como: voz, datos, texto, video e imágenes (Art. 6 Ley 1341 de 2009), (MinTIC).

## **ANEXO B. INSTRUMENTOS APLICADOS EN EL MÓDULO DE GERENCIA ESTRATÉGICA Y DE SERVICIOS**

Tabla 6. DOFA IPS PRIVADA NACIONAL

<b>DOFA</b>		<b>Fortalezas</b>		<b>Debilidades</b>	
		F1	Reconocimiento a nivel nacional de la IPS PRIVADA.	D1	Canales de comunicación insuficientes que permitan captar totalidad de usuarios que consultan al programa de IVE.
		F2	Recurso humano idóneo para la intervención de pacientes	D2	Dificultad en la respuesta de atención rápida y oportuna que permita la canalización de usuarios que consultan al servicio de IVE.
		F3	Estrategias de educación para la población en general sobre salud sexual y reproductiva	D3	Talento humano insuficiente que atienden los canales de comunicación, para la captación de usuarios que consultan por el servicio de IVE, en tiempos retrasados y muchas veces sin dar respuesta a las solicitudes.
<b>Oportunidades</b>		<b>Estrategias FO</b>		<b>Estrategias DO</b>	
O1	Fortalecer los canales de comunicación que permitan la cobertura de servicio integral a los usuarios que consultan por el programa de IVE.	F1 y O1	Establecer un sistema de captación masiva y oportuna desde las tecnologías en la comunicación por medio de la optimización de los canales de comunicación que facilite y agilice la atención del servicio.	D1 y O1	Optimizar los canales de comunicación a estrategias que permitan mejorar la oportunidad de atención a los usuarios que consultan, generando una experiencia de servicio satisfactoria y sin barreras.
O2	Aumento en la necesidad de atención en el programa de IVE para las usuarias que desean recibir asesoría e ingresar a la ruta de IVE de la IPS PRIVADA NACIONAL.	F2 y O2	Ampliar la contratación del recurso humano suficiente que complementa el grupo que gestiona canales de comunicación, con el fin de dar respuesta rápida y oportuna a las usuarias que consultan por el programa de IVE de la IPS PRIVADA NACIONAL.	D2 y O2	Mejorar los tiempos de respuesta en la solicitud de atenciones al programa de IVE que se reciben diariamente con el fin de brindar la atención oportuna que requieren.
O3	Ampliación e implementación de tecnologías en la comunicación para mejorar acceso a los servicios que se ofrecen para IVE	F3 y O3	Desde las estrategias de educación en salud sexual y reproductiva encaminar la toma de decisiones para la ruta de IVE con el fin de realizar la asesoría oportuna y su ingreso al programa a través de los canales de comunicación.	D3 y O3	Aumentar el talento humano suficiente que de respuesta oportuna a través de los canales de IVE desde el fortalecimiento de las tecnologías de la comunicación que permitan captar en el menor tiempo posible y a un 100% la población que consulta a través de los canales.
<b>Amenazas</b>		<b>Estrategias FA</b>		<b>Estrategias DA</b>	
A1	Aumento de las prácticas no seguras de abortos en Colombia	F1 y A1	Al ser una entidad con gran reconocimiento a nivel nacional se podría plantear más información sobre las prácticas seguras del aborto para mitigar riesgos derivados por malas intervenciones.	D1 y A1	Ampliar canales de comunicación del programa IVE con el fin de intervenir de manera oportuna a las usuarias y evitar que se deriven a prácticas no seguras.
A2	Talento humano insuficiente que no logra atender las solicitudes masivas de asesorías para IVE a través de los canales de comunicación dispuestos.	F2 y A2	En el momento se cuenta con recurso humano idóneo, pero no es suficiente para dar respuesta oportuna a los canales por lo que es importante considerar aumentar personal que gestione canales de manera rápida y oportuna.	D2 y A2	Optimizar los canales de comunicación que permitan mejorar los tiempos de respuesta de quienes atienden el servicio con el fin de atender a mayor porcentaje el ingreso de solicitudes para la ruta IVE.
A3	Limitante en canales de comunicación que permitan acceder de manera efectiva y rápida a la asesoría de IVE.	F3 y A3	Optimizar los canales de comunicación que permita el acceso a asesorías a los usuarios del programa de IVE.	D3 y A3	Gestionar la inclusión de talento humano idóneo suficiente que logre gestionar las solicitudes a través de los canales de comunicación de manera efectiva y rápida.

Tabla 7. Matriz Evaluación Factores Internos de IPS PRIVADA NACIONAL

<b>Matriz de evaluación de Factores Internos</b>	
<b>FORTALEZAS</b>	
<b>F1</b>	Reconocimiento a nivel nacional en la calidad de sus productos y prestación de servicios.
<b>F2</b>	Alianzas con distintas EPS reconocidas a nivel nacional y ser identificados como referente principal en prestación de servicios y garante de los derechos sexuales y reproductivos.
<b>F3</b>	Cuentan con servicios de calidad, una excelente experiencia de sus clientes y un amplio portafolio de servicios a nivel nacional, lo que les permite ser referentes a nivel nacional e internacional, por poseer un talento humano con calidez y una excelente cultura organizacional.
<b>F4</b>	Colaboradores y profesionales con perfiles altamente calificados, prestación de servicios humanizada e incluyente.
<b>F5</b>	Tienen una cartera estable y unos estados financieros sólidos, que les permiten cumplir con los objetivos propuestos e innovadores.
<b>F6</b>	Implementación del servicio de telemedicina como medio de innovación, y alternativa, en la Atención de los usuarios en medio de la pandemia, lo cual permitió generar continuidad de este servicio por su excelente consolidación y aceptación por parte de los usuarios.
<b>DEBILIDADES</b>	

<b>D1</b>	Falta de presupuesto en su estrategia de innovación, que permita contratar desarrollos tecnológicos, para crecer y alinearse a los cambios culturales y sociales en la actualidad, tales como autogestión en agendamiento de consultas, canales de comunicación, herramientas tecnológicas, canales de atención como telemedicina, automatización de los procesos).
<b>D2</b>	Falta de mayor talento humano en algunas áreas de servicio y clínicas en diferentes territorios con dificultades culturales y demográficas, lo cual puede ocasionar inoportunidad en la atención
<b>D3</b>	Dificultad para difundir su portafolio de servicios a lugares remotos o de difícil acceso.
<b>D4</b>	Dificultad en la dispensación de los productos en territorios de difícil acceso, enfoque en derechos sexuales y reproductivos, en poblaciones con diferencias culturales.
<b>D5</b>	Demoras en la entrega de los productos a los pacientes de forma domiciliaria.

**Tabla 8. Matriz Factores Externos de IPS PRIVADA NACIONAL**

<b>Matriz de evaluación de factores externos</b>	
<b>Oportunidades</b>	
<b>O1</b>	Ampliación e Implementación de tecnologías en la comunicación para mejorar acceso a los servicios que se ofertan tanto para salud sexual y reproductiva e IVE.
<b>O2</b>	Aumento en la necesidad de atención en salud sexual y reproductiva, hacia la orientación en la toma de decisiones.
<b>O3</b>	Aumento en la tasa de abortos en sitios no autorizados poniendo en riesgo la salud de las maternas. Prácticas no seguras.
<b>Amenazas</b>	
<b>A1</b>	Aumento de las prácticas no seguras (clandestinas) de abortos en Colombia.
<b>A2</b>	Aumento de costos en medicamentos y dispositivos médicos en salud sexual y reproductiva y en la IVE.
<b>A3</b>	Limitante en canales de comunicación que permitan acceder de manera efectiva y rápida a la asesoría de IVE

**Tabla 9. PESTEL IPS PRIVADA NACIONAL**

<b>Perspectiva</b>	<b>Factores</b>	<b>Impacto Negativo</b>	<b>Impacto Positivo</b>	<b>Acciones</b>
<b>POLÍTICOS</b>	El Ministerio de salud y de la protección social en Colombia establece basado en su protocolo		<b>X</b>	1. Establecer un diagnóstico poblacional

	<p>de atención en la IVE acciones como:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definición de directrices regulatorias y técnicas, socialización y divulgación de la Sentencia.</li> <li>2. Desarrollo de actividades de asistencia técnica a los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS).</li> <li>3. Fortalecimiento del recurso humano mediante entrenamiento para el fortalecimiento de actores para la atención integral de la IVE de acuerdo con la Sentencia C-355 de 2006.</li> <li>4. Promoción de los derechos sexuales y derechos reproductivos a partir de estrategias de Información, Educación y Comunicación (IEC), en conjunto con otros entes nacionales.</li> </ol> <p><b>Plan Decenal de Salud Pública (PDSP) 2012 – 2021 y 2022 – 2031</b> propone, al definir la sexualidad como una dimensión prioritaria para las acciones en salud pública, dado su reconocimiento como una condición esencialmente humana que compromete al individuo a lo largo de todos los momentos del ciclo vital, lo que permite sustraerla de la mirada exclusivamente biológica o médica, para también abordarla desde lo social, con todos sus determinantes dentro de un marco de derechos.</p>			<p>l de las pacientes que solicitan IVE y así mismo como poder orientar la toma de decisión dignificand o su decisión y proporcion ando las directrices y guía para tal fin.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Fortalecer la promoción de los derechos sexuales y reproductiv os en Colombia a partir de educación.</li> </ol>
--	---	--	--	--

	<p>Otra condición recogida del Plan se relaciona con la superación sobre el cual se encontraba la salud sexual, asociada a las patologías que la afectan, posición que ha restringido logros importantes, para que la población colombiana, independientemente de su edad, sexo, identidad de género, orientación sexual, pertenencia étnica, cultura, situación económica, nivel educativo, vulnerabilidad e inclusión social, la viva plenamente dentro de un marco de derechos.</p>			
<p><b>ECONÓMICOS</b></p>	<p>La Interrupción voluntaria de embarazo (IVE) está asociada a factores económicos dentro de los cuales se puede identificar:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Situación en la que se encuentra la mujer con respecto a sus ingresos y equilibrio económico.</li> <li>2. Si tiene o no un salario fijo que le de seguridad o lo necesario para vivir dignamente. Si es soltera o tiene familia, si vive en unión libre.</li> <li>3. Renta de la unidad familiar.</li> </ol>	<p><b>X</b></p>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fortalecer y ampliar los medios de difusión y canales de educación hacia la construcción de conceptos desde la salud sexual y reproductiva y la IVE.</li> <li>2. Facilitar los métodos y herramientas para fortalecer la seguridad en la salud sexual y reproductiva como lo concierne a la IVE.</li> </ol>
<p><b>SOCIAL</b></p>	<p>Existen Determinantes Sociales de la Salud (DSS) los cuales son de tipo:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Social, político, económico, cultural y ambiental</li> <li>2. La pobreza.</li> </ol>	<p><b>X</b></p>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Las condiciones sociales influyen decisivamente en la salud, para</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Deserción escolar,</li> <li>4. Inseguridad alimentaria</li> <li>5. Condiciones de las viviendas</li> <li>6. Acceso a servicios y calificación laboral limitada.</li> <li>7. Estabilidad en la unión conyugal, si convive o no con la pareja en el momento del embarazo y de la IVE.</li> <li>8. Número de hijos al momento de la IVE y el nivel educativo de la mujer.</li> <li>9. Embarazos no deseados, violación, abandono por parte del padre o pobreza extrema.</li> </ol>			<p>lo cual si actuamos a este nivel se podría promover el bienestar y la salud lo que orientaría dentro del modelo conceptual adoptado en Colombia por el Ministerio de Salud y Protección Social acerca de la salud sexual y reproductiva y la IVE.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Identificar grupos poblacionales en riesgo que puedan ser incluidos en programas de salud sexual y reproductiva y orientación sobre la IVE.</li> </ol>
<p><b>TECNOLÓGICOS</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En la búsqueda de la optimización de los procesos inherentes, así como enfrentar los nuevos retos tecnológicos algunas IPS Privadas y EPS, han tratado de mejorar los procesos de seguimiento y control de los proyectos del área y brindar respuestas más oportunas a las solicitudes sobre las actividades en salud sexual y reproductiva y la IVE; para lo cual</li> </ol>		<p><b>X</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fortalecimiento y cobertura masiva en las herramientas de atención y comunicación con los usuarios por páginas en la internet, WhatsApp, chat en línea, chat Bot etc. que</li> </ol>

	<p>han sistematizado los procesos de agendamiento, historias clínicas, consentimientos informados, así como también procesos de facturación electrónica con el fin de garantizar la recepción, radicación y recaudo de facturas, permitiendo que se tenga por parte de Cartera una información más confiable y completa.</p> <p>2. Las entidades que ofertan este tipo de servicios poseen canales de atención que permiten acceder a la población objeto para ser beneficiarias de las actividades tanto en salud sexual y reproductiva como en IVE.</p>			<p>permiten la asesoría en tiempo real con los usuarios para garantizar el respeto a sus derechos sexuales reproductivos y en caso de que necesiten poder brindar información y agendamiento para IVE.</p> <p>2. Implementación de plataformas de educación virtual que garanticen procesos más amigables a la hora de adquirir conocimientos sobre derechos sexuales y reproductivos e IVE.</p>
<p><b>ECOLÓGICOS</b></p>	<p>Se reconocen factores ambientales que promueven el IVE como:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diabetes materna</li> <li>2. Consumo de alcohol,</li> <li>3. Infecciones por el grupo TORCH</li> <li>4. Consumo de medicamentos como el ácido retinoico y estatinas durante la embriogénesis</li> <li>5. Anomalías genéticas (Ej.: GenSIX3, SHH, TGIF1, ZIC2) anomalías cromosómicas (trisomía 18, trisomía</li> </ol>		<p><b>X</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Establecer la morbilidad de la población objeto y así mismo direccionar en programas de atención en salud.</li> <li>2. Detección temprana a partir de los tamizajes por grupos</li> </ol>

	<p>13, monosomías, triploides, duplicación o delección de material genético), exposición a radiaciones, insecticidas o sustancias teratogénicas. También la inestabilidad mental dada por patrones depresivos mayores, esquizofrenia, adicción, violencia física y mental, entre otras</p>			<p>etéreos o por grupos de riesgo.</p>
<p><b>LEGALES</b></p>	<p>TRAZABILIDAD LEGAL: Sentencia C-355 de 2006: Interrupción Voluntaria del Embarazo (IVE). Sentencia T-388/09: campañas masivas de promoción de los derechos sexuales y los derechos reproductivos que contribuyan a asegurar a las mujeres en todo el territorio nacional el libre y efectivo ejercicio de estos derechos y, en tal sentido, el conocimiento de todo lo dispuesto en la Sentencia C-355 de 2006. Sentencias T-209/08 y T-388/09: adoptar medidas indispensables con el fin de que las Entidades Promotoras de Salud (EPS) y las Instituciones Prestadoras de salud (IPS) públicas o privadas, laicas o confesionales, cuenten con profesionales idóneos y suficientes para atender el servicio de Interrupción Voluntaria del Embarazo bajo la Atención integral de la interrupción voluntaria del embarazo en el primer nivel de complejidad los supuestos previstos en la Sentencia C-355 de 2006. Sentencia T-841/11: la IVE</p>		<p>X</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Establecer herramientas de información masiva que asegure el conocimiento sobre la salud sexual y reproductiva.</li> <li>2. Fortalecer estrategias en salud mental a nivel general, con el fin de reconocer las responsabilidades y posibles cambios personales que puede conllevar tanto el curso de un embarazo como la decisión sobre la IVE.</li> <li>3. Asegurar el cumplimiento en las entidades promotoras de salud</li> </ol>

	<p>es un derecho fundamental y, por lo mismo, la negativa a garantizar puede ocasionar el pago de indemnizaciones a cargo de los actores del sistema de salud.</p> <p>Sentencia T-636/11: advierte que no corresponde a la EPS censurar las decisiones autónomas de las mujeres sobre su salud y autonomía sexual y reproductiva, sino determinar desde el punto de vista de la prestación efectiva del servicio y la garantía del derecho al acceso a la salud, la procedencia o no procedencia de la interrupción del embarazo bajo parámetros científicos y con apego al orden jurídico vigente.</p> <p>Sentencia C-055-22: Corte declara exequible la tipificación del delito de aborto consentido, en el sentido de que no se configura el delito cuando la conducta se practique antes de la semana 24 de gestación, cuando se presenten las causales de que trata la sentencia C-355 de 2006. Finalmente, exhortó al Congreso de la República y al Gobierno Nacional a formular e implementar una política pública integral en la materia.</p> <p>Sentencia C355/06: Corte constitucional despenaliza el aborto en 3 circunstancias.</p> <p>Resolución 4905 de Norma Técnica (2006): Minsalud y Protección Social, en IVE establece características del servicio (procedimientos, admisión de la gestante,</p>			<p>sobre la atención idónea en el servicio de IVE.</p>
--	---	--	--	--

	asesoramiento, información, consentimiento informado), procedimientos y métodos de interrupción voluntaria del embarazo y seguimiento.			
--	--	--	--	--

Acuerdo 350 (2006): Consejo Nacional de Seguridad Social en Salud (CNSSS), incluye la atención para interrupción voluntaria del embarazo en el Plan Obligatorio de Salud del Régimen Contributivo y del Régimen Subsidiado

Resolución 5521 de 2013: Cobertura del misoprostol en casos de feto muerto si este se presenta en el segundo y tercer trimestre del embarazo, en casos de evacuación de cavidad uterina por fallo temprano del embarazo con edad gestacional menor de 22 semanas. para evacuación de cavidad uterina en interrupción voluntaria del embarazo cuando a) la continuación constituya peligro para la vida o la salud de la mujer certificado por médico, b) exista liberación del fármaco grave malformación del feto que haga inviable su vida certificada por un médico, c) el embarazo sea resultado de una conducta, debidamente denunciada constitutiva de acceso carnal o acto sexual sin consentimiento abusivo o de inseminación artificial o de transferencia de óvulo no fecundado no consentidas o de incesto.

Circular No 003 de 2013: Imparte instrucciones sobre la interrupción voluntaria del embarazo (IVE) en aplicación de la constitución política de Colombia, los tratados internacionales y las sentencias de la Corte Constitucional y se deroga la circular 03 de

	<p>noviembre de 2011. Los prestadores de servicios de salud, las entidades administradoras de planes de beneficios, públicos o privados, de carácter laico o confesional y las entidades territoriales, tienen prohibido generar obstáculos o exigir requisitos adicionales a los señalados en la sentencia C-355 de 2006 para prestar los servicios de IVE.</p> <p>Acuerdo No 34 de 2012: A través del cual se decidió la incorporación del medicamento Misoprostol en los planes de beneficios de ambos regímenes del sistema. Nota de vigencia: el Acuerdo y su Anexo Técnico fueron derogados por el artículo 137 de la Resolución 5521 de 2013.</p> <p>Acuerdo No 029 de 2011: Tiene como objeto la definición, aclaración y actualización integral del Plan Obligatorio de Salud de los regímenes Contributivo y Subsidiado, que deberá ser aplicado por las entidades promotoras de salud y los prestadores de servicios de salud a los afiliados.</p> <p>Acuerdo 350 de 2006: Tiene como objeto la definición, aclaración y actualización integral del Plan Obligatorio de Salud de los regímenes Contributivo y Subsidiado, que deberá ser aplicado por las entidades promotoras de salud y los prestadores de servicios de salud a los afiliados.</p> <p>Inclusión de la Interrupción Voluntaria del Embarazo en el POS-C y en el POS-S</p>			
--	---	--	--	--

Tabla 10. (BALANCED SCORECARD) - Mapa de objetivos estratégicos de IPS PRIVADA

Cuadro de mando integral (BALANCED SCORECARD) - Mapa de objetivos estratégicos de IPS PRIVADA NACIONAL				
<b>Financiera</b>	Aumentar la facturación de atenciones y venta de servicios (procedimientos y KIT de medicamentos) IVE.		Ampliar la estrategia tecnológica de comunicación que permita la implementación del ChatBot, WhatsApp, chat en línea y tele consulta para garantizar la accesibilidad y cobertura de los usuarios.	Contratar empresas de transporte que permitan el acceso de manera segura y personal el KIT de medicamentos e insumos para IVE, a las pacientes que vivan en zonas lejanas a la capital y que no sean de fácil acceso.
	<b>Cliente</b>	Clientes:  Usuaris en edad fértil a nivel nacional.	Propuesta de valor: Atención es seguras y de calidad. a toda usuaria que desee realizar IVE en cualquier parte del territorio nacional.	Implementar actividades de formación o charlas que aseguren información sobre salud sexual y reproductiva segura, y adicional a eso el acompañamiento psicológico que permita la toma de decisiones de manera libre y sin dificultad por parte de las pacientes.
			Ampliar la información a la comunidad, sobre las prácticas seguras de aborto y así mitigar los riesgos derivados a procedimientos clandestinos.	Realizar procesos de acompañamiento no solo para la toma de decisiones, sino después de la realización de los procedimientos a los que sean sometidas las usuarias.

<b>Procesos internos</b>	<b>Proceso 1</b>	<b>Proceso 2</b>	<b>Proceso 3</b>
	<p>Establecer alianzas o estrategias desde la organización IPS PRIVADA NACIONAL o con entidades privadas o públicas, para ampliar la cobertura a territorios lejanos ya que es una institución reconocida a nivel nacional, que cumple con los programas que se ofrecen en la institución.</p>	<p>Ampliar la contratación de personal que intervenga desde los canales de comunicación, identifique, asesore y derive a las usuarias que requieran el servicio, con el fin de optimizar los tiempos de respuesta y la calidad en la atención.</p>	
	<p>Fortalecer el sistema de tecnología e información que mejore los datos estadísticos de las usuarias y servicios a los que aplican según su solicitud.</p>	<p>Crear y establecer alianzas estrategias con los proveedores de los medicamentos y los insumos que se usan para los procedimientos</p>	
<b>Aprendizaje y Crecimiento</b>	<b>Talento humano</b>	<b>Conocimiento técnico</b>	<b>Tecnología e información</b>
	<p>Personal asistencial con competencias y habilidades que permitan acreditar el servicio.</p>	<p>Integrar al personal asistencial a un mayor número de planes de educación continuada, para mejorar sus competencias y habilidades.</p>	<p>Implementar programas en plataformas digitales de capacitación al personal asistencial tanto administrativo como médico o de sector salud que fortalezcan sus competencias y habilidades.</p>
			<p>Diseñar y establecer canales de comunicación, como por ejemplo la herramienta tecnológica de Tele consulta para usuarias fuera del casco urbano o en cercanías</p>

		de la capital que no se les facilita la asistencia presencial.
--	--	--

**Tabla 11. Perspectivas 4 Ejes de trabajo de la IPS PRIVADA NACIONAL**

<b>APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Integrar al personal asistencial a un mayor número de planes de educación continuada para mejorar sus competencias y habilidades.</li> <li>2. Implementar tecnología para el mejoramiento de los canales de comunicación para la atención de la <b>IPS PRIVADA NACIONAL</b> que permitan la captación de las usuarias y así poder derivadas a los servicios que requiera desde la asesoría en derechos sexuales y reproductivos hasta la IVE.</li> <li>3. Ampliar los canales de comunicación o estrategias, que permitan cubrir zonas apartadas de la capital y que demográficamente presentan difícil acceso, como a través de las redes informáticas, estableciendo canales de comunicación, como por ejemplo la herramienta tecnológica de Tele consulta.</li> </ol>
<b>PROCESOS INTERNOS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ampliar la contratación de personal que intervenga desde los canales de comunicación, identifique, asesore y derive a las usuarias que requieran el servicio, con el fin de optimizar los tiempos de respuesta y la calidad en la atención.</li> <li>2. Crear y establecer alianzas estratégicas con los proveedores de los medicamentos y los insumos que se usan para los procedimientos</li> <li>3. Fortalecer el sistema de tecnología e información que mejore los datos estadísticos de las usuarias y servicios a los que aplican según su solicitud.</li> </ol>
<b>CLIENTES</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementar actividades de formación o charlas que aseguren información sobre salud sexual y reproductiva segura, y adicional a eso el acompañamiento psicológico que permita la toma de decisiones con el uso debido de sus plenas facultades por parte de las pacientes.</li> <li>2. Ampliar la información a la comunidad, sobre las prácticas seguras de aborto desde la visión de la <b>INTERRUPCION VOLUNTARIA DEL EMBARAZO</b>, y así mitigar los riesgos derivados a procedimientos clandestinos.</li> <li>3. Crear espacios de difusión y educación sobre el proceso de aborto seguro, teniendo en cuenta el reconocimiento a nivel nacional de la entidad, por la buena práctica en sus procedimientos, altos niveles seguridad y calidad.</li> <li>4. Fortalecer estrategias de acompañamiento y seguimiento a las usuarias que requieran de los servicios ofertados (asesoría en salud sexual y reproductiva e interrupción voluntaria del embarazo), con el fin de asegurar la adherencia a las pautas o indicaciones que se sugieren según sea el caso.</li> <li>5. Ampliar la cobertura a territorios lejanos ya que es una institución reconocida a nivel nacional que cumple con los programas que se ofrecen desde su objeto social</li> </ol>

	6. Desarrollar estrategias de comunicación y relacionamiento con las usuarias frente a los servicios que se ofertan.
<b>FINANCIERA</b>	<p>1. Fortalecer los recursos económicos enfocados a la cobertura masiva en zonas apartadas para la prestación de los servicios que la <b>IPS PRIVADA NACIONAL</b> ofrece.</p> <p>2. Establecer alianzas económicas con entidades privadas o públicas con el fin de ampliar cobertura de servicios a nivel nacional.</p> <p>3. Fortalecer económicamente el servicio de entrega mediante convenios con las empresas de transporte, de los KIT para IVE a las pacientes que vivan en zonas lejanas a la capital y que no sean de fácil acceso.</p> <p>4. Ampliar recursos que permitan la implementación de la herramienta tecnológica en telemedicina con el fin de ampliar cobertura de los servicios.</p>

Tabla 12. Presupuesto para actividades de mejora

<b>Costos Plan de mejora - Mensual</b>			
<b>Recurso Humano</b>			
Descripción	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Auxiliar de enfermería (adicional)	1	\$ 1.800.000	\$ 1.800.000
<b>Total</b>			<b>\$ 1.800.000</b>
<b>Infraestructura</b>			
Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Valor total
Licencias para el Sistema de información	9	\$ 170.000	\$ 1.530.000
Troncal SIP de línea telefónica	1	\$ 16.000	\$ 16.000
Línea Telefónica	1	\$ 350.000	\$ 350.000
Conector WhatsApp Empresarial	1	\$ 358.100	\$ 358.100
<b>Total</b>			<b>\$ 2.254.100</b>
<b>Insumos (Variables de acuerdo con la operación)</b>			
Descripción	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Valor por minuto IVR	22.800	\$ 36	\$ 820.800
Valor por interacción de los servicios de chat	135.000	\$ 7	\$ 945.000
Valor por conversación del uso de WhatsApp	9.000	\$ 136	\$ 1.224.000
<b>Total</b>			<b>\$ 2.989.800</b>
<b>Otros recursos (Canales de atención y Comunicación)</b>			
Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Valor total
Subsidio de conectividad (Auxiliares de enfermería)	9	\$ 70.000	\$ 630.000
<b>Total</b>			<b>\$ 630.000</b>
<b>Recurso humano adicional</b>			<b>\$ 1.800.000</b>
<b>Infraestructura</b>			<b>\$ 2.254.100</b>
<b>Insumos</b>			<b>\$ 2.989.800</b>
<b>Otros recursos</b>			<b>\$ 630.000</b>
<b>Valor total del plan de mejora:</b>			<b>\$ 7.673.900</b>

**Tabla 13. Plan de acción en IPS PRIVADA NACIONAL**

<b>Problema que se espera resolver:</b>		
Gestionar los canales de atención de la IPS Privada Nacional, optimizando el recurso humano y las herramientas de comunicación, para brindar la asesoría de las usuarias que requieran orientación con respecto a interrupción voluntaria del embarazo y así disminuir los tiempos de respuesta hacia una atención oportuna y de calidad, de este modo incrementar el acceso a los servicios de consulta y procedimientos, incrementando los ingresos financieros de la empresa.		
<b>Plan de acción</b>		
<b>Actividad</b>	<b>Tareas</b>	<b>Recursos (personal, insumos, materiales y equipos, entre otros)</b>
ANÁLISIS DE PROVEEDORES Y HERRAMIENTAS	Desarrollar canales de comunicación como Chat Bot WhatsApp y llamadas IVR (sistema de telefonía automatizado que interactúa con personas)	Proveedores de desarrollo y soporte técnico en comunicación.
ANÁLISIS DE COSTOS	Realizar un análisis financiero que permita identificar los detalles de los rubros (costos, gastos, ingresos) y su representación monetaria. Así mismo realizar evaluación de productividad financiera que nos permita la toma de decisiones.	Análisis de costos, análisis financiero realizado por contador.
BÚSQUEDA Y CONTRATACIÓN DE PROVEEDORES	Legalización de la contratación de servicios profesionales para la Implementación e integración de sistemas de comunicación (Chat Bot WhatsApp, IVR).	Cotizaciones con proveedores que desarrollen y ejecuten Sistemas de comunicación para optimizar la atención de pacientes que acudan al servicio, esto lo realiza al área administrativa de contratación.
DESARROLLO DEL PROYECTO	Planear, validar y ejecutar las actividades que mejoren los canales de atención de la IPS Privada Nacional, optimizando el recurso humano y las herramientas de comunicación, para brindar la asesoría a las usuarias que requieran orientación con respecto a interrupción voluntaria del embarazo.	Lideres de áreas, profesionales médicos, auxiliares de enfermería.
IMPLEMENTACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS	Implementar y desarrollar la herramienta de los canales de atención en la IPS PRIVADA NACIONAL.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licencias para el Sistema de información.</li> <li>• Troncal SIP de línea telefónica</li> <li>• Línea Telefónica</li> <li>• Conector WhatsApp Empresarial y Bot.</li> </ul>
CONTRATACIÓN	Incorporación del personal asistencial capacitado para el desarrollo de las actividades que ofrece la IPS PRIVADA NACIONAL.	Se necesita el apoyo de 2 Auxiliares de enfermería por recurso humano.
CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	Programación de capacitaciones y actualizaciones que permitan a los colaboradores realizar sus cargos y cumplir las metas propuestas.	Programación de capacitaciones realizada por el proveedor contratado.
PRUEBAS	Verificación, prueba y mantenimiento de las herramientas de atención usadas por la IPS PRIVADA NACIONAL para mejorar y atender los pacientes que requieran del servicio.	Por proveedor del servicio.
PRODUCCIÓN	Implementación de las herramientas de comunicación	Por proveedor del servicio.





	<p>atención, como la reducción en el horario de atención en que se recibe la mayoría de las solicitudes</p>	<p>Disminuir el horario de atención de los canales de comunicación de IVE, para poder optimizar el recurso humano contratado, dejando habilitado en el horario en que se comunican con mayor frecuencia las usuarias y de esta forma brindar una respuesta más oportuna y se mejora la efectividad en el servicio.</p>																											
--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**ANEXO C: INSTRUMENTOS APLICADOS EN EL MÓDULO DE AUDITORÍA Y CONTROL EN LA CALIDAD DE SALUD**

Tabla 15. Lista Verificación ISO 9001 - 2015 de la IPS PRIVADA NACIÓN

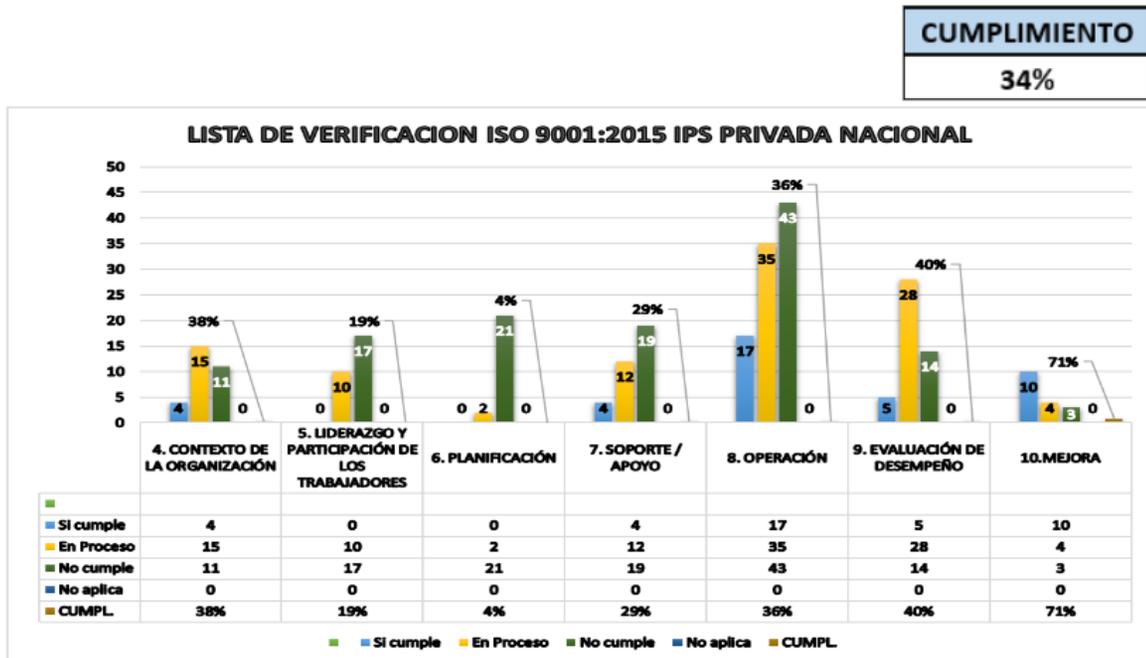
LISTA DE VERIFICACIÓN - ISO 9001:2015									
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD									
Este documento es una guía para darle una indicación de su preparación para la auditoría según la norma ISO 9001: 2015. Puede ser útil usar esto como una indicación de qué tan cerca el cumplimiento es y para dar confianza a los auditores para su aplicación. Por favor, tenga en cuenta que esto no garantiza que va a ser recomendado para la certificación de la norma y que también tendrá que obtener una copia de la norma publicada.									
Empresa:	IPS PRIVADA NACIONAL	Fecha de revisión:	26/02/2023		Auditores:	GRUPO 19 : Mildred Roso Ortega Ingrid Vaneth Martínez Sandra Milena Martínez Fonseca.			
<b>CUMPLIMIENTO POR REQUISITOS</b>						<b>LEYENDA (VALORACIÓN)</b>			
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	4	15	11	0	38%	Si cumple	2		
5. LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES	0	10	17	0	19%	En proceso	1		
6. PLANIFICACIÓN	0	2	21	0	4%	No cumple	0		
7. SOPORTE / APOYO	4	12	19	0	29%	No Aplica	0		
8. OPERACIÓN	17	35	43	0	36%				
9. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	5	28	14	0	40%				
10. MEJORA	10	4	3	0	71%				
						<b>CUMPLIMIENTO GENERAL</b>			
						34%			
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>									
Clausula	Requisito				Cumplimiento	Observaciones			
4.1	<b>Comprensión de la organización y de su contexto</b> La organización debe determinar los problemas externos e internos, que son relevantes para su propósito y su dirección estratégica y que afectan su capacidad para lograr el resultado deseado (8) de su sistema de gestión de calidad. La organización debe actualizar dichas determinaciones cuando sea necesario. Al determinar cuestiones externas e internas pertinentes, la organización debe considerar los derivados de:				En Proceso	Cumple parcialmente ya que se cuenta con el área de Calidad y seguridad del paciente. Sin embargo, no está incluido dentro de su proceso.			
	b) las relaciones con los y las percepciones y valores de las partes interesadas pertinentes;				En Proceso				
	c) las cuestiones de gobernanza, las prioridades estratégicas, políticas y compromisos internos; y				Si cumple				
	d) la disponibilidad de recursos y las prioridades y el cambio tecnológico.				No cumple				
	<b>4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas</b>								
	La organización debe determinar:								
	a) las partes interesadas que son relevantes para el sistema de gestión de la calidad; y				En Proceso	Cumple parcialmente ya que se cuenta con el área de Calidad y seguridad del paciente. Sin embargo, no está incluido dentro de su proceso.			
	b) los requisitos de estas partes interesadas				En Proceso				
4.2	La organización debe actualizar dichas determinaciones a fin de comprender y prever las necesidades o expectativas que afectan a los requisitos del cliente y la satisfacción del cliente.				En Proceso				
	La organización debe tener en cuenta las siguientes partes interesadas pertinentes:								
	a) Los clientes directos;				Si cumple				
	b) los usuarios finales;				En Proceso				
	c) los proveedores, distribuidores, minoristas u otros involucrados en la cadena de suministro;				En Proceso				
	d) los reguladores; y				En Proceso				
	e) cualesquiera otras partes interesadas pertinentes.				En Proceso				
	<b>4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad</b>								
	La organización debe determinar los límites y aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para determinar su ámbito de aplicación.				En Proceso	Cumple parcialmente ya que se cuenta con el área de Calidad y seguridad del paciente. Sin embargo, no está incluido dentro de su proceso.			
	Al determinar este ámbito, la organización debe considerar:								
	a) los problemas externos e internos mencionados en el apartado 4.1, y				En Proceso				
	b) los requisitos indicados en 4.2.				Si cumple				
4.3	Al afirmar el alcance, la organización debe documentar y justificar cualquier decisión de no aplicar el requisito de esta Norma Internacional y para excluir del ámbito de aplicación del sistema de gestión de calidad. Dicha exclusión se limitará a la cláusula 7.1.4 y 8, y no afectará a la organización "a capacidad o responsabilidad de asegurar la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente, ni una exclusión se justifica sobre la base de la decisión de organizar un proveedor externo para realizar una función o proceso de la organización.				En Proceso				
	El alcance deberá estar disponible como información documentada.				En Proceso				
4.4	<b>4.4 Sistema de gestión de Calidad</b>								
	<b>4.4.1 Generalidades</b>								

4.4.1	La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de calidad, incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones, de conformidad con los requisitos de esta Norma Internacional	En Proceso	
<b>4.4.2 Enfoque basado en procesos</b>			
La organización debe aplicar un enfoque basado en procesos a su sistema de gestión de calidad. La organización debe:			
	a) determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad y su aplicación en toda la organización;	No cumple	No cumple, ya que se cuenta con el área de Calidad y seguridad del paciente. Sin embargo, no está incluido dentro de su proceso la
	b) determinar los insumos necesarios y los resultados esperados de cada proceso;	No cumple	
	c) determinar la secuencia e interacción de estos procesos;	No cumple	
	d) determinar los riesgos a la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente, si los productos no deseados son entregados o interacción proceso es ineficaz;	No cumple	
4.4.2	e) determinar los criterios, métodos, mediciones e indicadores de desempeño relacionados necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces;	No cumple	
	f) determinar los recursos y asegurar su disponibilidad;	No cumple	
	g) asignar responsabilidades y autoridades para procesos;	No cumple	
	h) implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados previstos;	No cumple	
	i) supervisar, analizar y cambiar, si es necesario, estos procesos asegurando que continúan entregando los resultados previstos; y	No cumple	
	j) asegurar la mejora continua de estos procesos.	No cumple	
<b>5. Liderazgo</b>			
Clausula	Requisito	Cumplimiento	Observaciones
5.1	<b>5.1 Liderazgo y compromiso</b>		
	<b>5.1.1 Liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad</b>		
La alta dirección debe demostrar su liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de calidad por:			
	a) garantizar que las políticas de calidad y objetivos de calidad se establecen para el sistema de gestión de calidad y son compatibles con la dirección estratégica de la organización;	En Proceso	
	b) la garantía de la política de calidad se entiende y sigue dentro de la organización;	En Proceso	
	c) velar por la integración de los requisitos del sistema de gestión de calidad en los procesos de negocio de la organización;	En Proceso	
	d) promover el conocimiento del enfoque basado en procesos;	En Proceso	
5.1.1	e) velar por que los recursos necesarios para el sistema de gestión de calidad están disponibles	En Proceso	
	f) comunicar la importancia de la gestión de calidad eficaz y de acuerdo con los requisitos del sistema de gestión de calidad y los requerimientos de bienes y servicios;	En Proceso	
	g) garantizar que el sistema de gestión de la calidad cumple sus salidas resultados previstos;	En Proceso	
	h) participar, dirigir y apoyar a las personas para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;	En Proceso	
	i) la promoción de la mejora y la innovación continua; y	En Proceso	
	j) el apoyo a otras funciones de gestión pertinentes para demostrar su liderazgo, ya que se aplica a sus áreas de responsabilidad.	En Proceso	
	<b>5.1.2 Liderazgo y compromiso con respecto a las necesidades y expectativas de los clientes</b>		
La alta dirección debe demostrar su liderazgo y compromiso con respecto a la orientación al cliente, asegurar:			
5.1.2	a) los riesgos que pueden afectar a la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente son identificados y abordados;	No cumple	No cumple, ya que se cuenta con el área de Calidad y seguridad del paciente. Sin embargo, no está incluido dentro de su proceso la
	b) los requisitos del cliente se determinan y se cumplen;	No cumple	
	c) se mantiene el enfoque en proveer consistentemente productos y servicios que satisfagan al cliente y los legales y reglamentarios aplicables;	No cumple	
	d) Se mantiene el foco en la mejora de la satisfacción del cliente;	No cumple	
	<b>5.2 Política de Calidad</b>		
La alta dirección debe establecer una política de calidad que:			
5.2	a) es apropiada para el propósito de la organización;	No cumple	No cumple, ya que se cuenta con el área de Calidad y seguridad del paciente. Sin embargo,
	b) proporciona un marco para establecer objetivos de calidad;	No cumple	
	c) incluye un compromiso de cumplir con los requisitos aplicables, y	No cumple	
	d) incluye un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de calidad.	No cumple	
La política de calidad debe:			
	a) estar disponible como información documentada;	No cumple	
	b) ser comunicada dentro de la organización;	No cumple	
	c) estar a disposición de las partes interesadas, según proceda; y	No cumple	
	d) ser revisada para su continua adecuación.	No cumple	
	<b>5.3 Roles de la organización, responsabilidades y autoridades</b>		

7.4	La organización debe determinar la necesidad de las comunicaciones internas y externas pertinentes para el sistema de gestión de calidad, incluyendo:		
	a) en lo que se comunicará,	No cumple	No cumple, ya que se cuenta con el área de Calidad y seguridad del paciente. Sin embargo,
	b) cuando para comunicarse, y	No cumple	
7.5	c) con el que comunicarse.	No cumple	
	<b>7.5 Información documentada</b>		
7.5.1	<b>7.5.1 Generalidades</b>		
	Sistema de gestión de calidad de la organización debe incluir		
	a) la información documentada requerida por esta Norma Internacional,	No cumple	No cumple, ya que se cuenta con el área de Calidad y seguridad del paciente. Sin embargo,
	b) información documentada determinada como necesario por la organización para la eficacia del sistema de gestión de calidad.	No cumple	
7.5.2	<b>7.5.2 Creación y actualización</b>		
	Al crear y actualizar la información documentada de la organización debe asegurarse apropiada:		
	a) la identificación y descripción (por ejemplo, un título, fecha, autor, o el número de referencia),	No cumple	No cumple, ya que se cuenta con el área de Calidad y seguridad del paciente. Sin embargo,
	b) formato (por ejemplo, el idioma, la versión del software, gráficos) y de los medios de comunicación (por ejemplo, papel, electrónico),	No cumple	
	c) la revisión y aprobación por la idoneidad y adecuación.	No cumple	
7.5.3	<b>7.5.3 Control de la Información documentada</b>		
	Información documentada requerida por el sistema de gestión de calidad y por esta norma internacional se deben controlar para garantizar:		
	a) que está disponible y adecuado para su uso, donde y cuando sea necesario, y	No cumple	No cumple, ya que se cuenta con el área de Calidad y seguridad del paciente. Sin embargo,
	b) que esté protegido de forma adecuada (por ejemplo, de pérdida de confidencialidad, uso inadecuado, o la pérdida de la integridad).	No cumple	
	Para el control de la información documentada, la organización debe responder a las siguientes actividades, según corresponda:		
	a) la distribución, acceso, recuperación y uso,	No cumple	
b) el almacenamiento y conservación, incluyendo la preservación de la legibilidad,	No cumple		
c) el control de cambios (por ejemplo, control de versiones), y	No cumple		
d) la retención y disposición.	No cumple		
<b>8 Operación</b>			
Clausula	Requisito	Cumplimiento	Observaciones

8.5.1	e) los riesgos y oportunidades asociados con determinadas actividades de desarrollo con respecto a:		
	1) la naturaleza de los bienes y servicios que se desarrollarán y las consecuencias potenciales de fracaso	En Proceso	
	2) el nivel de control de espera del proceso de desarrollo por los clientes y otras partes interesadas pertinentes, y	En Proceso	
	3) el impacto potencial sobre la capacidad de la organización de cumplir sistemáticamente con los requisitos del cliente y mejorar la satisfacción del cliente.	En Proceso	
	f) los recursos internos y externos que necesita para el desarrollo de bienes y servicios,	En Proceso	
	g) la necesidad de claridad con respecto a las responsabilidades y autoridades de los individuos y las partes involucradas en el proceso de desarrollo,	No cumple	
	h) la necesidad de que la gestión de las interfaces entre los individuos y las partes involucradas en la tarea de desarrollo o la oportunidad,	No cumple	
	i) la necesidad de participación de los grupos de clientes y grupos de usuarios en el proceso de desarrollo y su interfaz con la gestión del proceso de desarrollo,	No cumple	
	j) la información documentada necesaria sobre la aplicación de los procesos de desarrollo, los productos y su adecuación, y	No cumple	
	k) las actividades necesarias para la transferencia del desarrollo a la producción o prestación de servicios.	No cumple	
8.5.2	<b>8.5.2 Controles de Desarrollo</b>		
	Los controles que se aplican al proceso de desarrollo se asegurarán de que		
	a) los resultados que deben alcanzarse mediante las acciones de desarrollo está claramente definido,	No cumple	
	b) las entradas están definidas a un nivel suficiente para las actividades de desarrollo emprendidas y no dan lugar a la ambigüedad, conflicto o falta de claridad,	No cumple	
	c) las salidas están en una forma adecuada para su posterior uso en la producción de bienes y prestación de servicios, y el seguimiento y la medición correspondiente,	No cumple	
	d) los problemas y cuestiones que surjan durante el proceso de desarrollo se resuelven o manejados de otra manera antes de comprometerse a un trabajo de desarrollo o establecimiento de prioridades para que el trabajo,	No cumple	
	e) los procesos de desarrollo previstos se han seguido, los resultados son consistentes con las entradas y el objetivo de la actividad de desarrollo se ha cumplido,	No cumple	
	f) bienes producidos o servicios prestados, como consecuencia del desarrollo emprendido son aptos para el propósito, y	No cumple	
g) Control de cambio apropiado y gestión de la configuración se mantiene durante todo el desarrollo de bienes y servicios y cualquier modificación posterior de bienes y servicios.	No cumple		

Gráfica 5. Cumplimiento Ítems ISO 9001 – 2015 en IPS PRIVADA NACIONAL



**ANEXO D. INSTRUMENTOS APLICADOS EN MÓDULO DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL**

Gráfica 6. Encuesta de Clima Organizacional DN IPS PRIVADA NACIONAL

1. ¿Estoy satisfecho (a) con la cultura de mi lugar de trabajo?

9 respuestas



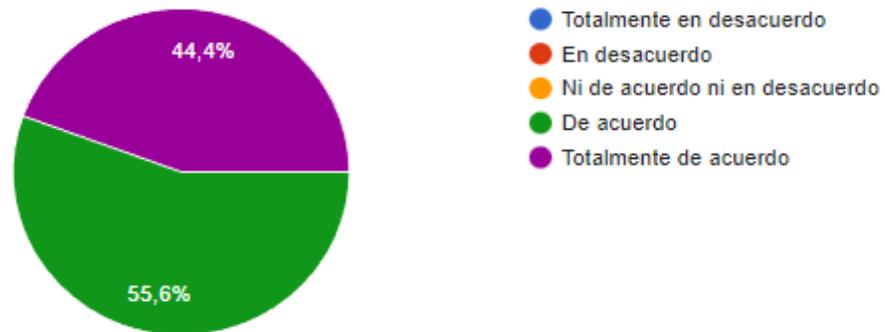
2. ¿En mi área me facilitan los implementos y dotación necesaria para realizar mis funciones?

9 respuestas



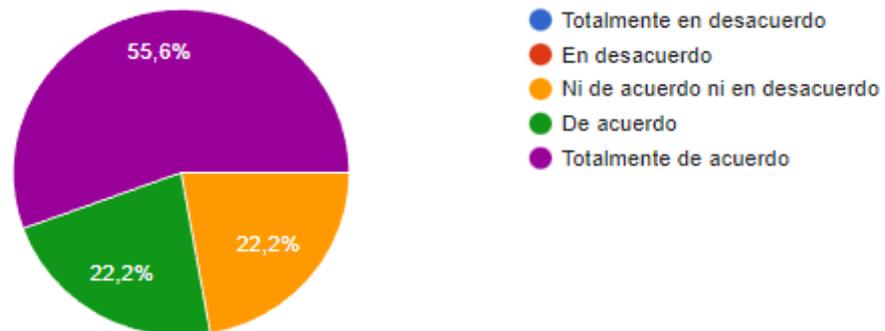
### 3. ¿Recibo capacitaciones y actualizaciones de manera continua?

9 respuestas



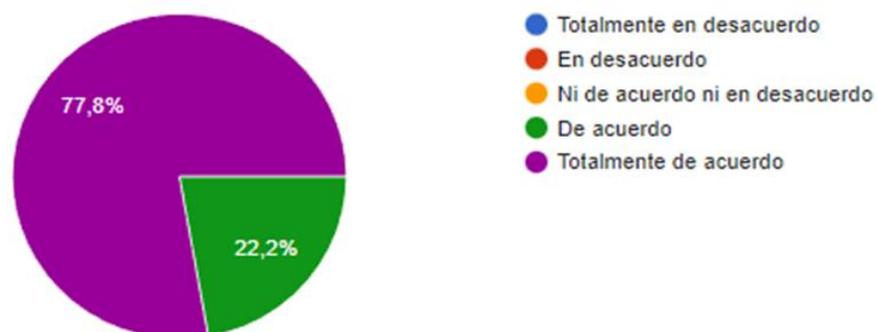
### 4. ¿El trato sobre la retroalimentación de las evaluaciones aplicadas, es adecuado por parte del jefe del área?

9 respuestas



5. ¿Mi organización opera de manera responsable a nivel social?

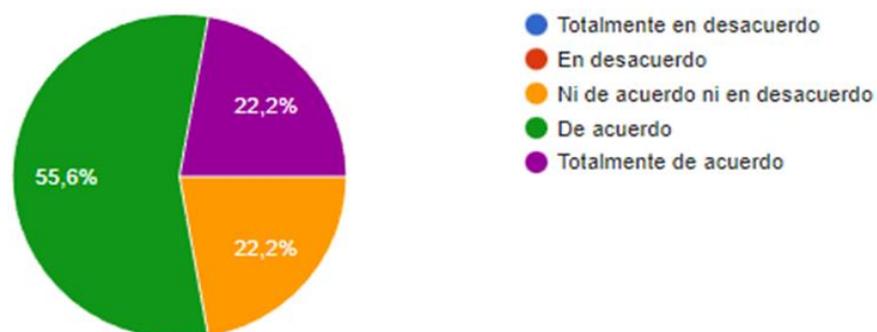
9 respuestas



---

6. ¿Recibo la remuneración económica de manera satisfactoria acorde a mi perfil profesional?

9 respuestas



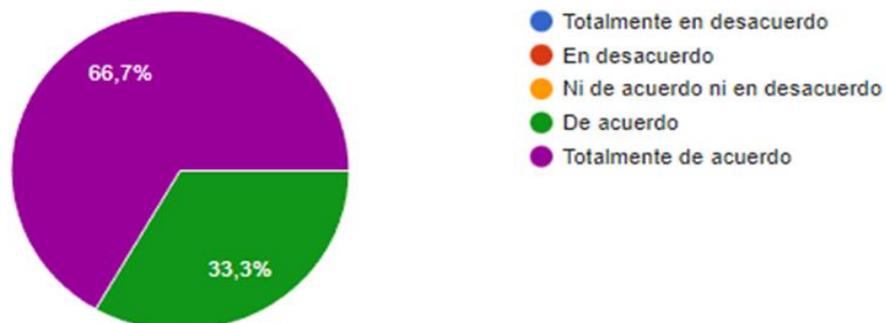
7. ¿Mi jefe escucha mis opiniones y me hace participe en la toma de decisiones?

9 respuestas



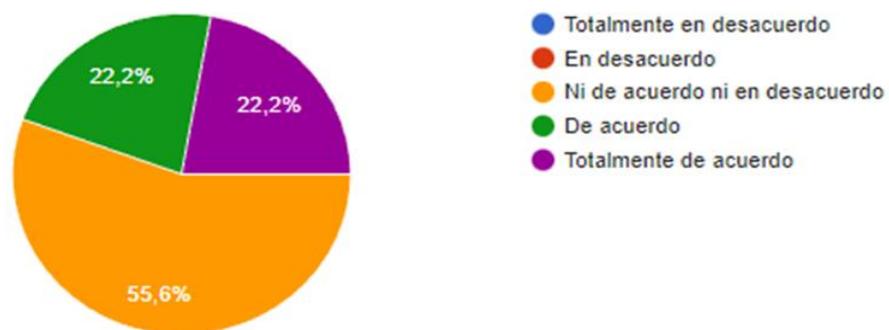
8. ¿Mi organización me ofrece un entorno laboral seguro?

9 respuestas



9. ¿Tengo oportunidades para crecer laboralmente en esta empresa?

9 respuestas



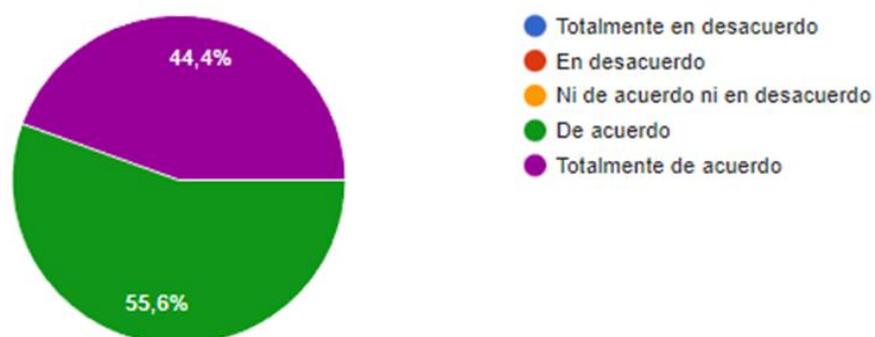
10. ¿Tengo claro lo que se espera de mi trabajo?

9 respuestas



11. ¿Mi jefe directo es justo en sus decisiones?

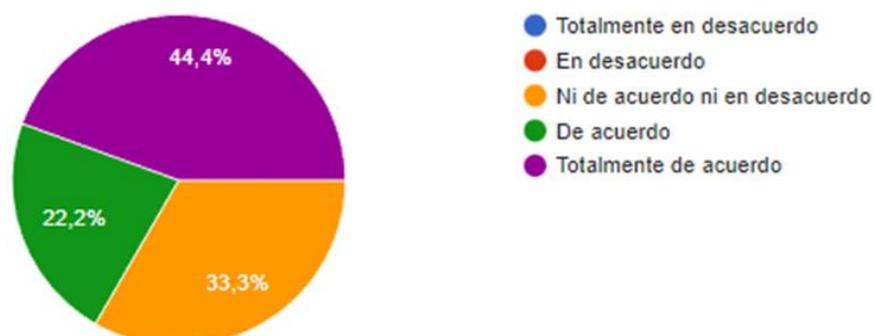
9 respuestas



---

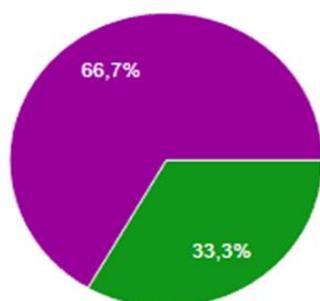
12. ¿He encontrado amistades en esta organización?

9 respuestas



13. ¿Me siento bien en mi trabajo?

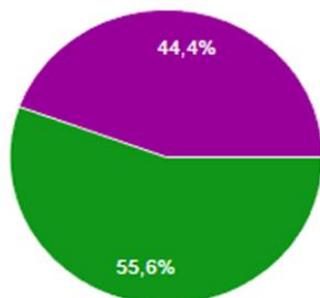
9 respuestas



- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

14. ¿El trato ente los compañeros de trabajo es agradable y cordial?

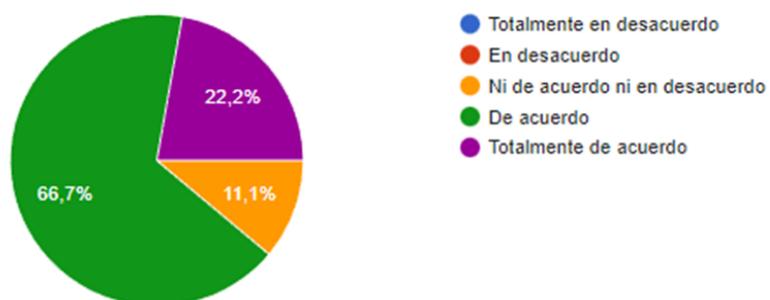
9 respuestas



- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

15. ¿Mi esfuerzo ha tenido retribuciones justas?

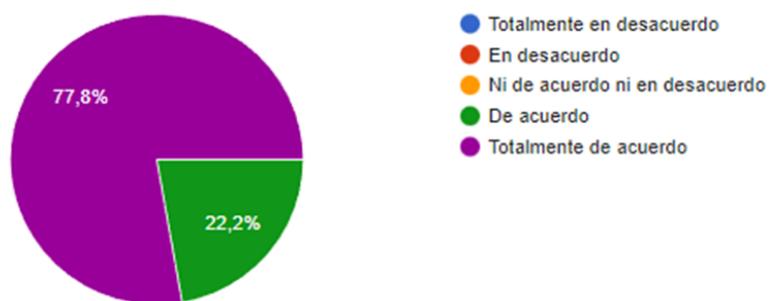
9 respuestas



---

16. Me gusta mi trabajo

9 respuestas



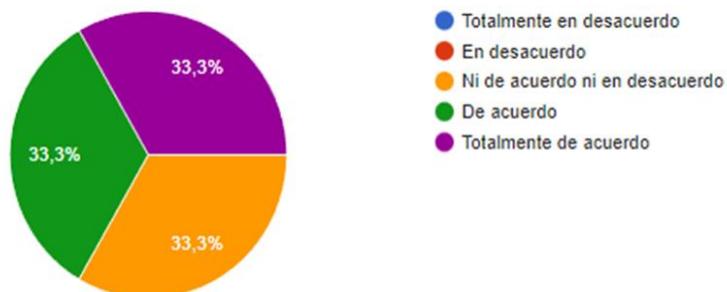
17. ¿Cuando ingresé a la organización, recibí suficiente información de la misma?

9 respuestas



18. ¿La comunicación interna en mi área es una actividad permanente y planificada?

9 respuestas



19. ¿Cuento con la colaboración de mis compañeros en mi área?

9 respuestas



---

20. ¿Considero que existe un buen ambiente de trabajo en mi área?

9 respuestas



Gráfica 7. Encuesta Riego Psicosocial IPS PRIVADA NACIONAL

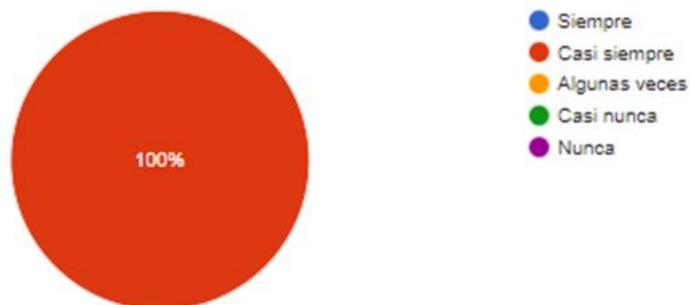
1. ¿ Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos ?

1 respuesta



2. ¿Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional ?

1 respuesta



3. ¿Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes?

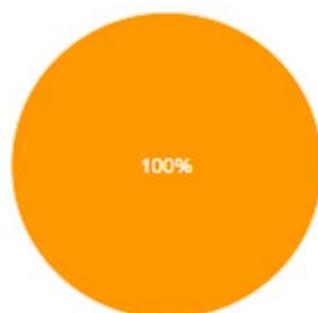
1 respuesta



---

4. ¿Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar?

1 respuesta



- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

---

5. ¿Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental?

1 respuesta

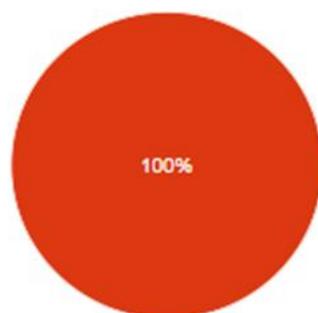


- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

---

6. ¿Mi trabajo me exige atender muchos asuntos al mismo tiempo?

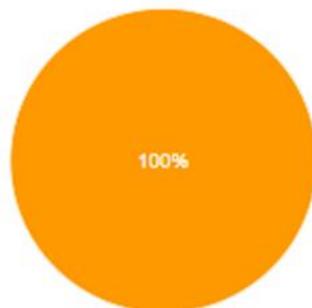
1 respuesta



- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

7. ¿En mi trabajo tengo que hacer cosas que se podrían hacer de una forma más práctica?

1 respuesta

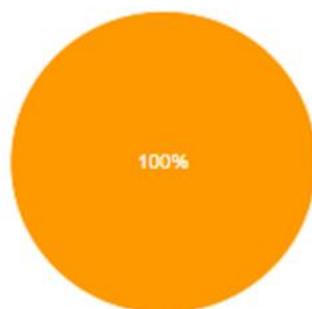


- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

---

8. ¿Trabajo en horario de noche?

1 respuesta

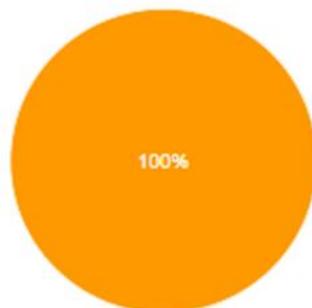


- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

---

9. ¿En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes?

1 respuesta



- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

10. ¿Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo?

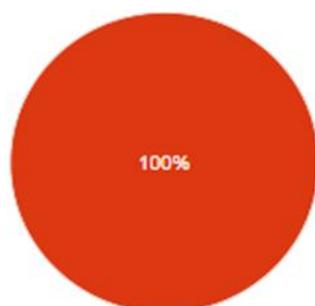
1 respuesta



- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

11. ¿Discuto con mi familia y amigos por causa de mi trabajo?

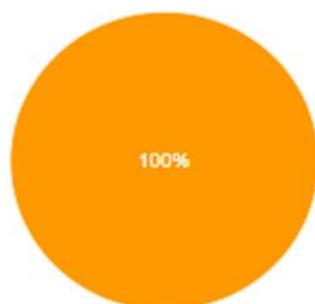
1 respuesta



- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

12. ¿Puedo decidir la velocidad con la que trabajo?

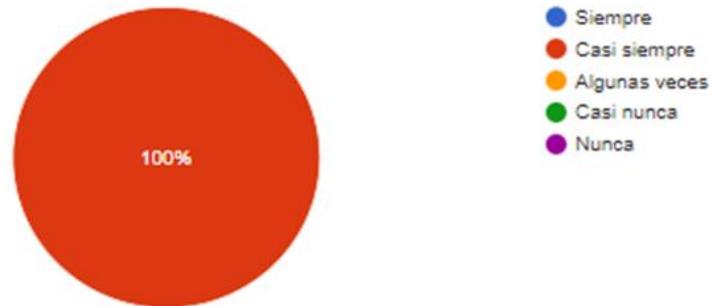
1 respuesta



- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

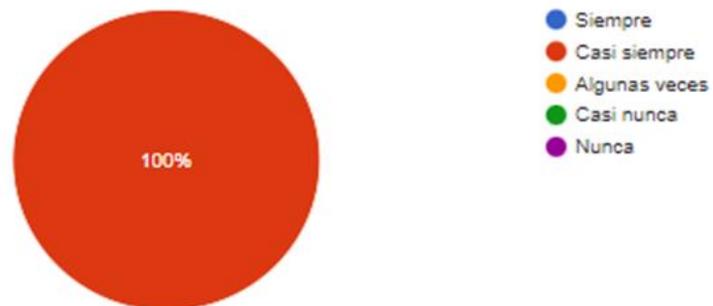
13. ¿Me asignan el trabajo teniendo en cuenta mis capacidades?

1 respuesta



14. ¿Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo?

1 respuesta



15. ¿Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor?

1 respuesta



16. ¿Me informan con claridad cuáles son mis funciones?

1 respuesta

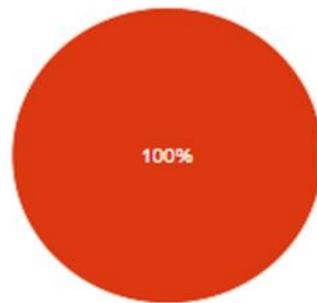


- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

---

17. ¿Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo?

1 respuesta

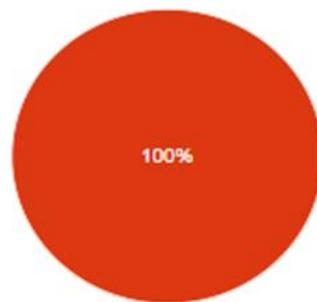


- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

---

18. ¿La orientación que da mi jefe me ayuda a hacer mejor mi trabajo?

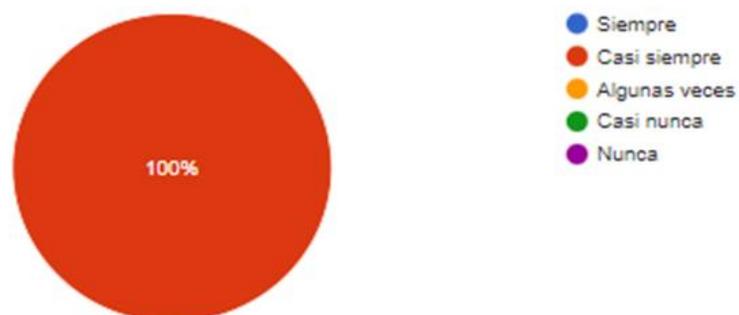
1 respuesta



- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

19. ¿Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en mi trabajo?

1 respuesta



20. ¿En la empresa me pagan a tiempo mi salario?

1 respuesta



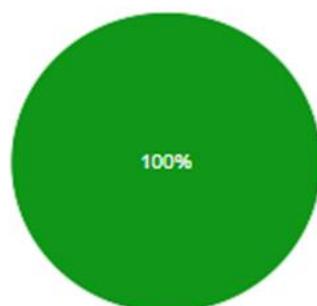
21. ¿La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores?

1 respuesta



22. ¿Atiendo clientes o usuarios muy enojados?

1 respuesta



- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

23. ¿Mi trabajo me exige atender a personas muy necesitadas de ayuda?

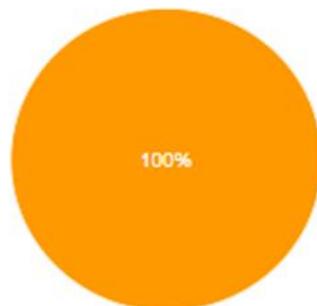
1 respuesta



- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

24. ¿Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia?

1 respuesta



- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

25. ¿Mi trabajo me exige estar muy concentrado?

1 respuesta



- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

---

26. ¿Me agrada el ambiente en mi grupo de trabajo?

1 respuesta

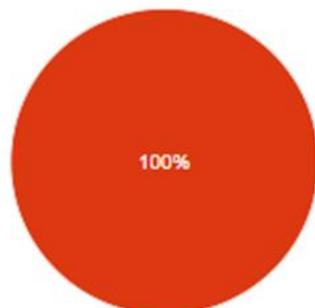


- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

---

27. ¿Mi trabajo me exige atender muchos asuntos al mismo tiempo?

1 respuesta



- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

28. ¿En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa?

1 respuesta



29. ¿Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo?

1 respuesta



30. ¿Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito?

1 respuesta



31. ¿Mi cargo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana?

1 respuesta



32. ¿Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa?

1 respuesta



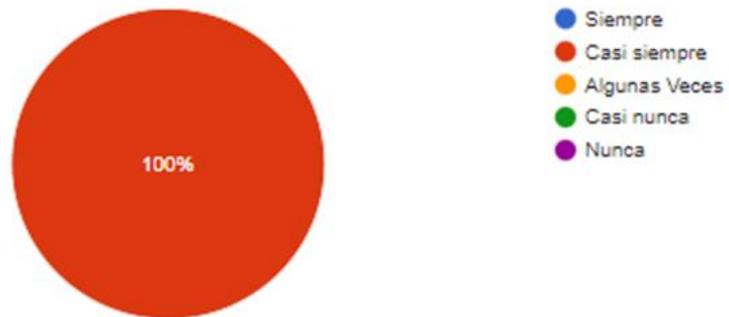
33. ¿En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido?

1 respuesta



34. ¿Como parte de mis funciones debo responder por la seguridad de otros?

1 respuesta



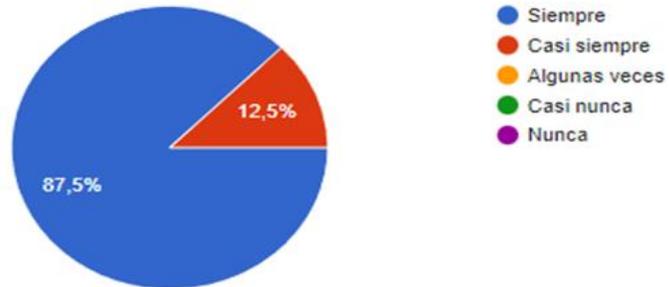
35. ¿Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo?

1 respuesta



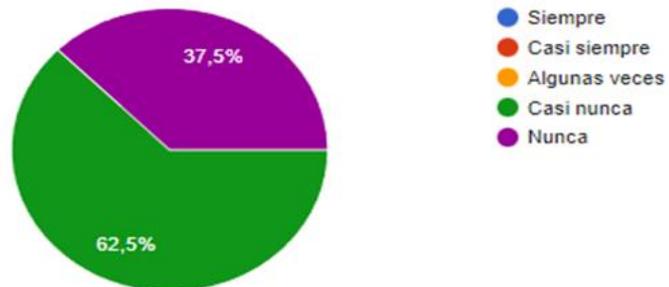
1. ¿ Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos ?

8 respuestas



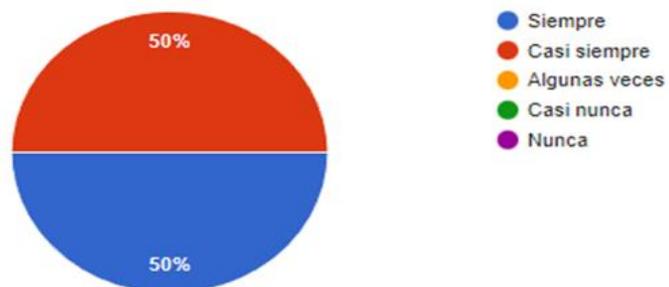
2. ¿Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional ?

8 respuestas



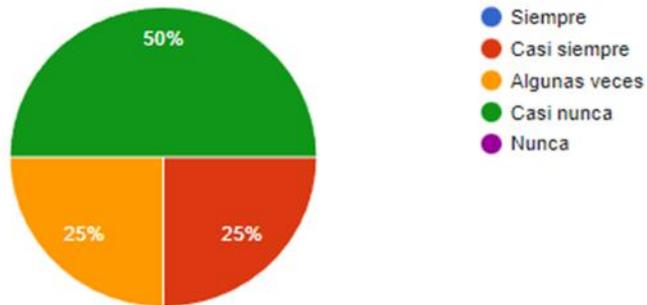
3. ¿Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes?

8 respuestas



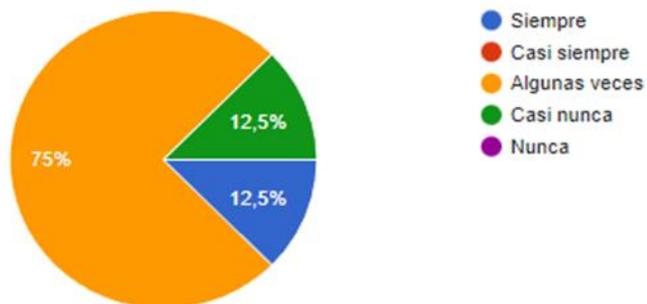
4. ¿Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar?

8 respuestas



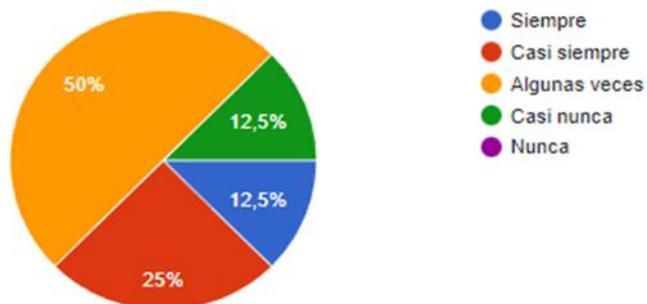
5. ¿Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental?

8 respuestas



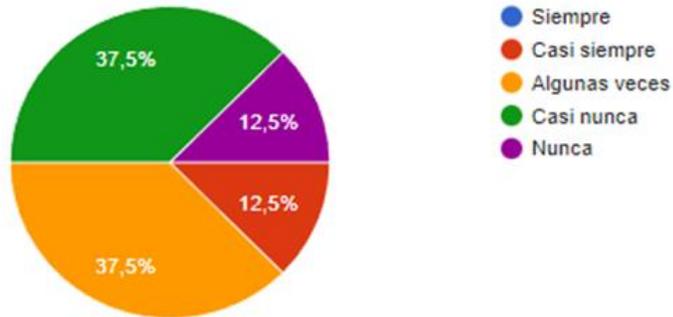
6. ¿Mi trabajo me exige atender muchos asuntos al mismo tiempo?

8 respuestas



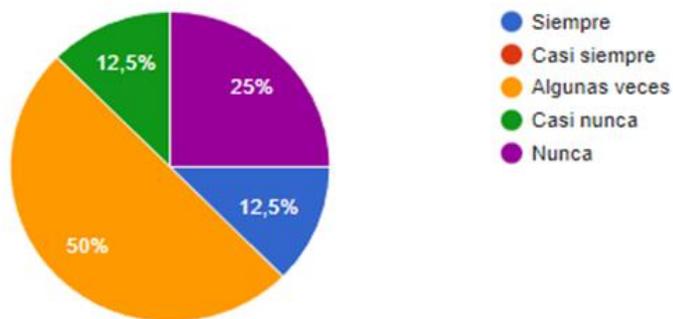
7. ¿En mi trabajo tengo que hacer cosas que se podrían hacer de una forma más práctica?

8 respuestas



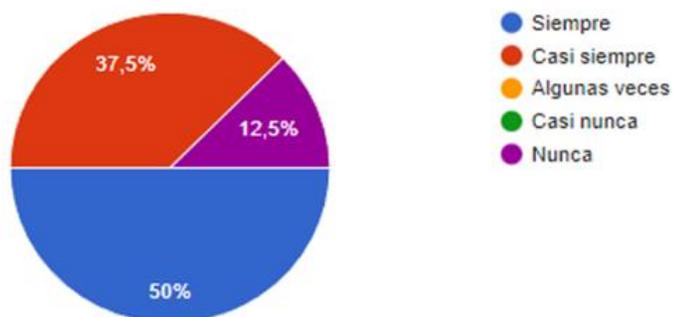
8. ¿Trabajo en horario de noche?

8 respuestas



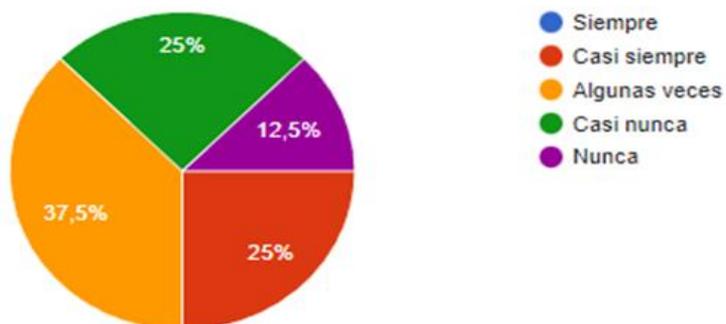
9. ¿En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes?

8 respuestas



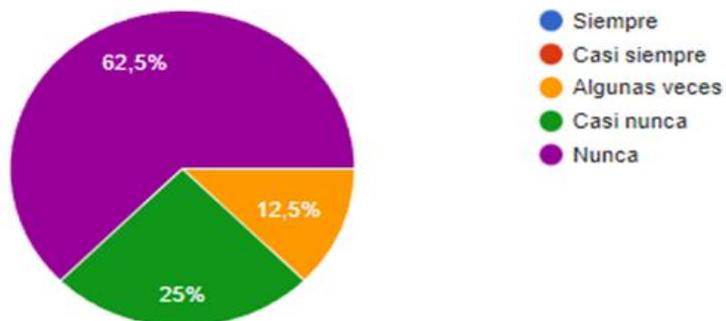
10. ¿Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo?

8 respuestas



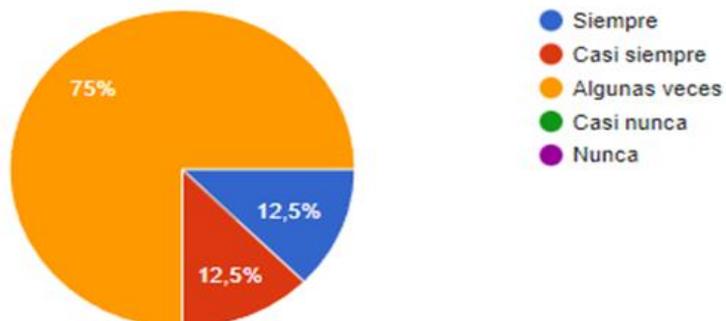
11. ¿Discuto con mi familia y amigos por causa de mi trabajo?

8 respuestas



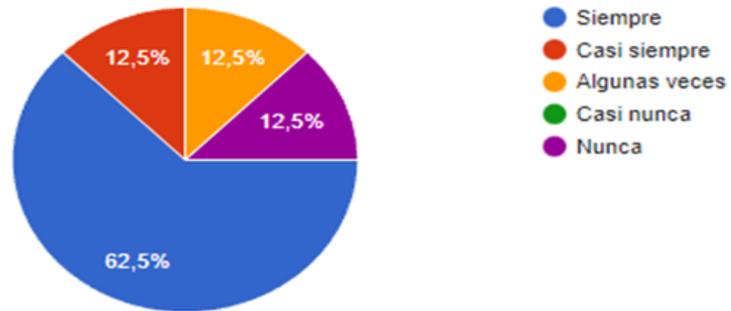
12. ¿Puedo decidir la velocidad con la que trabajo?

8 respuestas



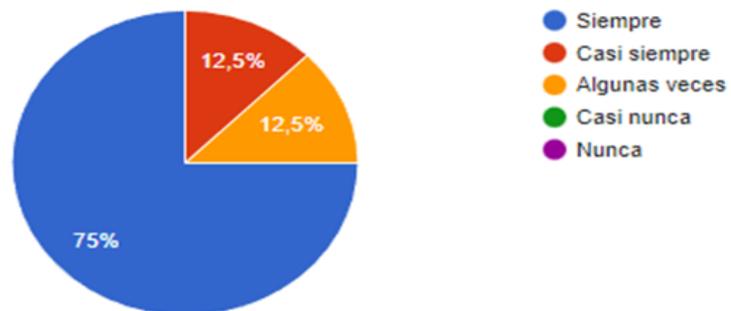
13. ¿Me asignan el trabajo teniendo en cuenta mis capacidades?

8 respuestas



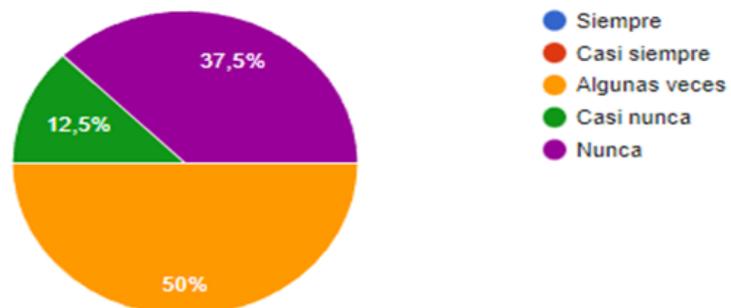
14. ¿Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo?

8 respuestas



15. ¿Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor?

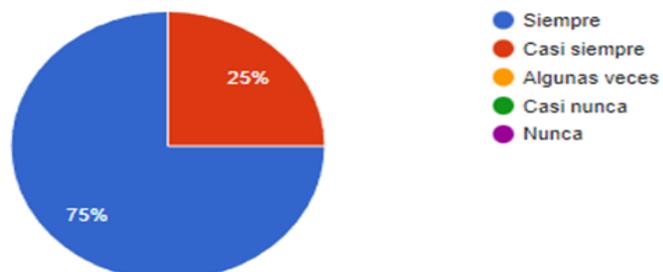
8 respuestas



---

16. ¿Me informan con claridad cuáles son mis funciones?

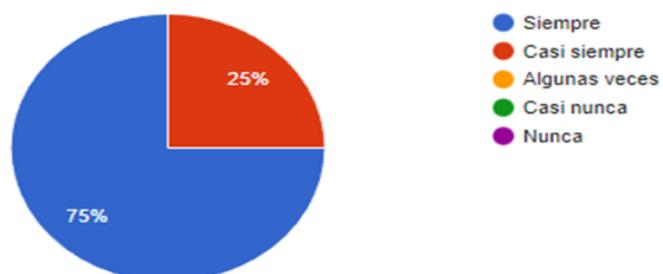
8 respuestas



---

17. ¿Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo?

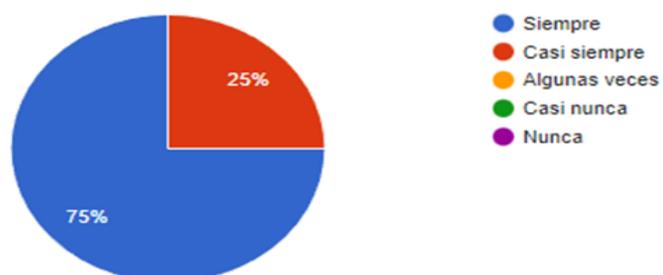
8 respuestas



---

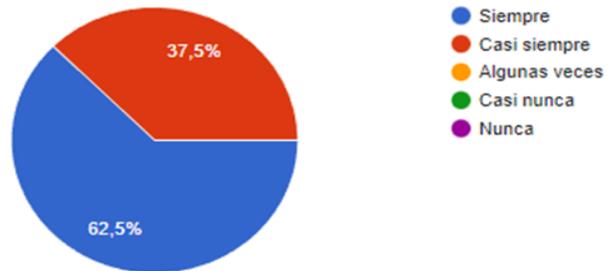
18. ¿La orientación que da mi jefe me ayuda a hacer mejor mi trabajo?

8 respuestas



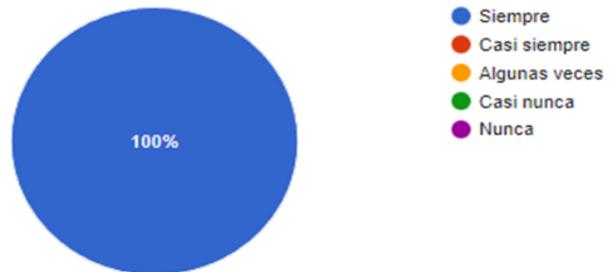
19. ¿Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en mi trabajo?

8 respuestas



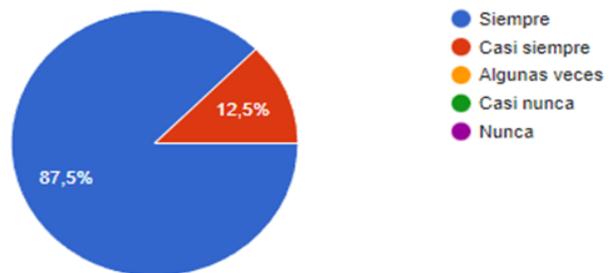
20. ¿En la empresa me pagan a tiempo mi salario?

8 respuestas



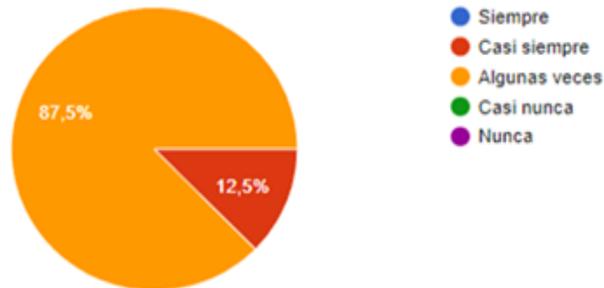
21. ¿La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores?

8 respuestas



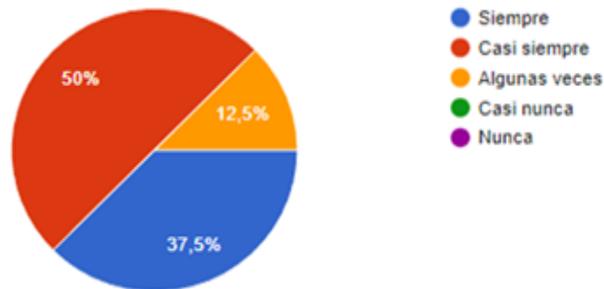
22. ¿Atiendo clientes o usuarios muy enojados?

8 respuestas



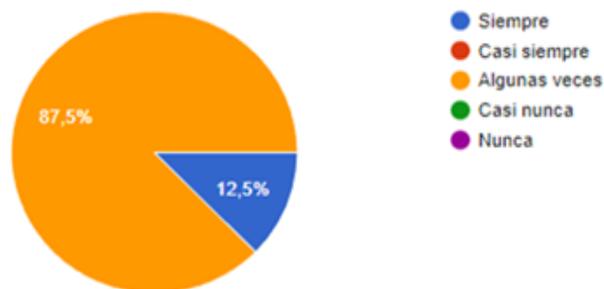
23. ¿Mi trabajo me exige atender a personas muy necesitadas de ayuda?

8 respuestas



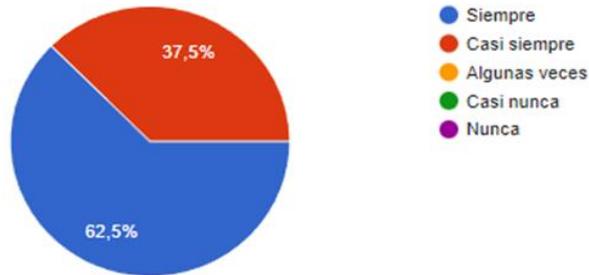
24. ¿Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia?

8 respuestas



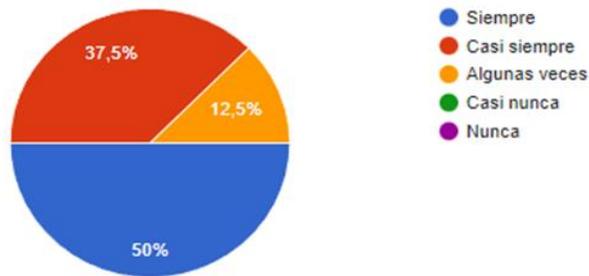
25. ¿Mi trabajo me exige estar muy concentrado?

8 respuestas



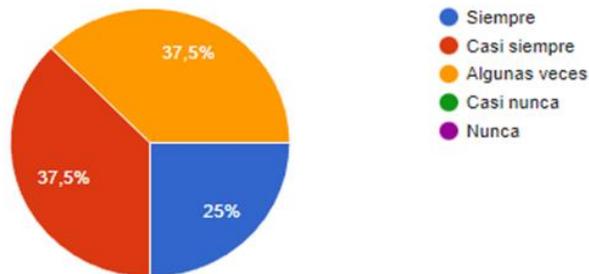
26. ¿Me agrada el ambiente en mi grupo de trabajo?

8 respuestas



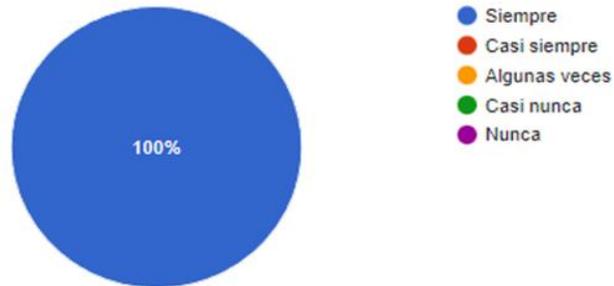
27. ¿Mi trabajo me exige atender muchos asuntos al mismo tiempo?

8 respuestas



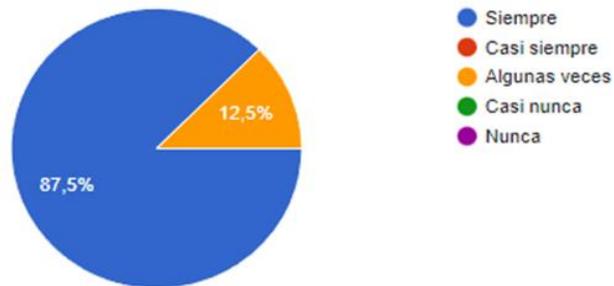
28. ¿En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa?

8 respuestas



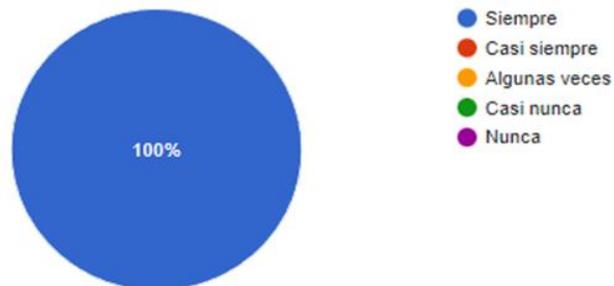
29. ¿Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo?

8 respuestas



30. ¿Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito?

8 respuestas



**Tabla 16. Análisis Clima Organizacional**

<b>FACTOR</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>ANÁLISIS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>OPCIÓN DE RESPUESTA</b>
1	Orientación organizacional	El conocimiento de los objetivos, misión y visión de los colaboradores se encuentran alineados con los valores y políticas organizacionales, se cuenta con los recursos necesarios para el cumplimiento de sus labores.	1, 5, 17	TD, D, Ni de acuerdo ni desacuerdo, TA, A
2	Administración del Talento Humano	Se evidencia un adecuado conocimiento sobre los procesos organizacionales, teniendo en cuenta la ubicación según sus perfiles y cargos con el fin de favorecer el crecimiento profesional de los mismos.	2, 3,4,6,8,	TD, D, Ni de acuerdo ni desacuerdo, TA, A
3	Estilo de Dirección	Se evidencia una adecuada alineación con los objetivos organizacionales y el reconocimiento de un liderazgo orientado al buen desempeño y desarrollo de los colaboradores	10,	TD, D, Ni de acuerdo ni desacuerdo, TA, A
4	Comunicación e Integración	Se cuenta con los espacios adecuados para retroalimentación de ideas, pensamientos y sentimientos, están orientados al fortalecimiento y cohesión de los miembros de la organización.	7,11,18	TD, D, Ni de acuerdo ni desacuerdo, TA, A
5	Trabajo en equipo	El trabajo en equipo se mantiene en un estado óptimo, formando una integración adecuada al trabajar de forma interdependiente para lograr los propósitos organizacionales y de responsabilidad.	12,14,19,	TD, D, Ni de acuerdo ni desacuerdo, TA, A
6	Capacidad profesional	Los colaboradores desde su rol y funciones manejan un adecuado nivel de conocimientos, habilidades y motivaciones que de forma integrada constituyen lo requerido para garantizar aportes óptimos y alineados a sus cargos en la organización.	9, 13,15,	TD, D, Ni de acuerdo ni desacuerdo, TA, A
7	Medio ambiente físico	Las condiciones ambientales y de recursos físicos son los adecuados para garantizar el correcto funcionamiento y desempeño de sus colaboradores.	16, 20	TD, D, Ni de acuerdo ni desacuerdo, TA, A

**Tabla 17. Encuesta de riesgo psicosocial IPS PRIVADA NACIONAL encuesta líder Formato A**

ITEM	PREGUNTAS	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca
1	Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos			100%		
2	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional		100%			
3	Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes			100%		
4	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar			100%		
5	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental	100%				
6	Mi trabajo me exige atender muchos asuntos al mismo tiempo		100%			
7	En mi trabajo tengo que hacer cosas que se podrían hacer de una forma más práctica			100%		
8	Trabajo en horario de noche			100%		
9	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes			100%		
10	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo	100%				
11	Discuto con mi familia y amigos por causa de mi trabajo		100%			
12	Puedo decidir la velocidad con la que trabajo			100%		
13	Me asignan el trabajo teniendo en cuenta mis capacidades		100%			
14	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo		100%			
15	Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor			100%		
16	Me informan con claridad cuáles son mis funciones	100%				
17	Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo		100%			
18	La orientación que da mi jefe me ayuda a hacer mejor mi trabajo		100%			

19	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en mi trabajo		100%			
20	En la empresa me pagan a tiempo mi salario	100%				
21	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores			100%		
22	Atiendo clientes o usuarios muy enojados				100%	
23	Mi trabajo me exige atender a personas muy necesitadas de ayuda	100%				
24	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia			100%		
25	Mi trabajo me exige estar muy concentrado	100%				
26	Me agrada el ambiente en mi grupo de trabajo		100%			
27	Mi trabajo me exige atender muchos asuntos al mismo tiempo		100%			
28	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa	100%				
29	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito	100%				
30	Por la cantidad de trabajo debo quedarme tiempo adicional	100%				
31	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana			100%		
32	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa			100%		
33	En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido			100%		
34	Como parte de mis funciones debo responder por la seguridad de otros		100%			
35	Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo	100%				

Teniendo en cuenta que en el grupo encuestado sólo existe un líder las consideraciones sobre estos se tendrán en cuenta con la opinión de su grupo de trabajo.

**Tabla 18. Encuesta de riesgo psicosocial IPS PRIVADA NACIONAL encuesta líder Formato B**

ITEM	PREGUNTAS	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca
1	Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos	87.5%	12.5%			
2	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional				62.5%	37.5%
3	Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes	50%	50%			
4	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar			75%	50%	12.5%
5	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental	12.5%		75%	12.5%	
6	Mi trabajo me exige atender muchos asuntos al mismo tiempo		25%	50%	12.5%	
7	En mi trabajo tengo que hacer cosas que se podrían hacer de una forma más práctica		12.5%	37.5%	37.5%	12.5%
8	Trabajo en horario de noche	12.5%		50%	12.5%	12.5%
9	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes	50%	37.5%			12.5%
10	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo		25%	37.5%	25%	12.5%
11	Discuto con mi familia y amigos por causa de mi trabajo			12.5%	25%	62.5%
12	Puedo decidir la velocidad con la que trabajo	12.5%	12.5%	75%		
13	Me asignan el trabajo teniendo en cuenta mis capacidades	62.5%	12.5%	12.5%		12.5%
14	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo	75%	12.5%	12.5%		
15	Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor			50%	12.5%	37.5%

16	Me informan con claridad cuáles son mis funciones	<b>75%</b>	<b>25%</b>			
17	Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo	<b>75%</b>	<b>25%</b>			
18	La orientación que da mi jefe me ayuda a hacer mejor mi trabajo	<b>75%</b>	<b>25%</b>			
19	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en mi trabajo	<b>62.5%</b>	<b>37.5%</b>			
20	En la empresa me pagan a tiempo mi salario	<b>100%</b>				
21	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores	<b>87.5%</b>	<b>12.5%</b>			
22	Atiendo clientes o usuarios muy enojados		<b>12.5%</b>	<b>87.5%</b>		
23	Mi trabajo me exige atender a personas muy necesitadas de ayuda	<b>37.5%</b>	<b>50%</b>	<b>12.5%</b>		
24	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia	<b>12.5%</b>		<b>87.5%</b>		
25	Mi trabajo me exige estar muy concentrado	<b>62.5%</b>	<b>37.5%</b>			
26	Me agrada el ambiente en mi grupo de trabajo	<b>50%</b>	<b>37.5%</b>	<b>12.5%</b>		
27	Mi trabajo me exige atender muchos asuntos al mismo tiempo	<b>25%</b>	<b>37.5%</b>	<b>37.5%</b>		
28	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa	<b>100%</b>				
29	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo	<b>87.5%</b>		<b>12.5%</b>		
30	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito	<b>100%</b>				

Tabla 19. Equipo canales de atención

Equipo Canales PAEND	5	Aux. Enfermería
	1	Aux. Enfermería (Seguimientos Enfermería - No gestiona canales)
8 PERSONAS	1	Aux. Enfermería - Turno noche
	1	Psicóloga - Líder (No gestiona canales)
EN OPERACIÓN (CANALES DE ATENCIÓN)	5	Aux. Enfermería
	1	Aux. Enfermería - Turno noche
	1	Psicóloga - Líder (No gestiona canales)
6 PERSONAS		

Tabla 20. Promedio Solicitudes canales de atención IVE

MES	SOLICITUDES RECIBIDAS MES POR CANALES DE ATENCIÓN	30 DÍAS CALENDARIO	SOLICITUDES POR DÍA/6 PERSONAS
FEB 2022	16.155	539	90
MAR 2022	20.395	680	113
ABR 2022	19.325	644	107
MAY 2022	18.098	603	101
JUN 2022	19.367	646	108
JUL 2022	18.279	609	102
AGO 2022	18.916	631	105
SEP 2022	16.532	551	92
OCT 2022	19.543	651	109
NOV 2022	22.905	764	127
DIC 2022	19.672	656	109
ENE 2023	24.109	804	134
FEB 2023	20.318	677	113
PROMEDIO	19.509	650	108

DÍAS CALENDARIO	HORAS LABORADAS EN UN TURNO
30	7.50

8 HORAS:  
No se cuenta la hora de almuerzo+ BREAKS en el día cada uno de 15 minutos.

### **Consideraciones legales.**

No se cuenta con autorización de la IPS donde se aplicó el proyecto, para su difusión.