

DIAGNOSTICO Y SEGUIMIENTO P.Q.R. – PRESTACIONES ECONOMICAS - CAFESALUD

2019



Autor 1 YUJEIRI PEDRAZA – CONTADORA PUBLICA – COORDINADORA MOVILIDAD REGIMEN
CONTRIBUTIVO– CAPITAL SALUD EPS-S

Autor 2 DORYS CELEITA RIVEROS – PROFESIONAL EN SALUD OCUPACIONAL –
PROFESIONAL UNIVERSITARIO – GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA

Autor 3 RICARDO EVELIO PADILLA – INGENIERO DE SISTEMAS – GESTOR DE OPERACIONES
- ADRES

Autor 4 DIANA YAMILE CARDENAS – ENFERMERA – FUNDACION SANTA FE DE BOGOTÁ

Autor 5 MARISOL MELENDEZ GARAVITO – ADMINISTRADORA DE EMPRESAS – PROFESIONAL
DE OPERACIONES - CAFESALUD

NOMBRE DEL TUTOR JOAN ADRIAN SALCEDO MIRANDA



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Contenido

Introducción.....	3
Justificación.....	5
Caracterización de la entidad.....	6
Presentación de la empresa.....	¡Error! Marcador no definido.
Presentación de productos y servicios que ofrece.....	¡Error! Marcador no definido.
Descripción de áreas o dependencias.....	¡Error! Marcador no definido.
Presentación del problema. (Este debe relacionarse con los módulos de Gerencia Estratégica y de Servicio, Auditoría y Desarrollo Organizacional).....	¡Error! Marcador no definido.
Objetivo.....	¡Error! Marcador no definido.
Objetivo General.....	¡Error! Marcador no definido.
Marco Referencial.....	13
Marco Conceptual.....	13
Marco Normativo.....	14
Evidencias.....	¡Error! Marcador no definido.
Gerencia Estratégica y de Servicios.....	¡Error! Marcador no definido.
Pregunta de Investigación.....	¡Error! Marcador no definido.
Objetivo específico.....	¡Error! Marcador no definido.
Selección y aplicación de instrumentos.....	¡Error! Marcador no definido.
Análisis de la información.....	¡Error! Marcador no definido.
Auditoría y control de calidad en salud.....	¡Error! Marcador no definido.
Pregunta de Investigación.....	¡Error! Marcador no definido.
Objetivo específico.....	¡Error! Marcador no definido.
Selección y aplicación de instrumentos.....	¡Error! Marcador no definido.
Análisis de la información.....	¡Error! Marcador no definido.
Desarrollo Organizacional.....	¡Error! Marcador no definido.
Pregunta de Investigación.....	¡Error! Marcador no definido.
Objetivo específico.....	¡Error! Marcador no definido.
Selección y aplicación de instrumentos.....	¡Error! Marcador no definido.
Análisis de la información.....	¡Error! Marcador no definido.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Conclusiones y recomendaciones.	¡Error! Marcador no definido.
Bibliografía/Webgrafía	¡Error! Marcador no definido.
Consideraciones legales	¡Error! Marcador no definido.



Introducción.

Actualmente Cafesalud se encuentra en Proceso de Reorganización Institucional aprobado mediante Resolución 2426 del 19 de Julio de 2017 emitida por la Superintendencia Nacional de Salud, de conformidad con el Decreto 780 de 2016 y la Circulares Externas proferidas por la misma Entidad, por lo anterior requiere realizar el análisis, diseño y posterior desarrollo y aplicación de un método o programa que permita gestionar las peticiones quejas y reclamos por concepto de reconocimiento y pago de prestaciones económicas (Incapacidades IEG – SOAT, y/o Licencias de maternidad y paternidad), rezago de la EPS cuando se encontraba prestando aseguramiento a sus usuarios.

Se requiere realizar el diseño, análisis y el desarrollo de un prototipo que le permita gestionar las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) mediante un aplicativo acorde a sus necesidades específicas.

La herramienta de PQR, es un mecanismo institucional que permite y asegura a los ciudadanos una participación activa en el aseguramiento en salud, con el fin de garantizar el cumplimiento de la normatividad vigente, además es un medio que permite a las entidades el continuo mejoramiento en sus procesos y procedimientos, y la manera más rápida de obtener solución a sus requerimientos, y el contacto directo para resolver inquietudes en la prestación de los servicios.

Como futuros Gerentes de la Salud nos encontramos en la búsqueda continua de la calidad, muchas organizaciones enfocan sus esfuerzos en el mejoramiento de sus procesos más internos dejando a un lado el componente más importante para alcanzar este logro: la información. Existen muchas maneras de captar datos respecto a algún tema en específico, sin embargo, no basta sólo con tener grandes volúmenes de datos, sino también contar con una manera de que estos datos sean organizados, analizados y presentados de tal manera que se conviertan en información relevante para la toma de decisiones, así también que esta se convierta en una luz que permita ver el sendero más beneficioso por el que debería marchar una compañía, valorando al final de este, el objetivo inicialmente planteado: el pago total de las prestaciones económicas. En este sentido, los sistemas PQRS son sólo una de las tantas maneras en que una empresa puede alimentarse de información respecto a sus actividades, productos o servicios y el nivel de satisfacción que tienen sus clientes respecto a estos. Como instrumento gerencial ayudan al control y mejoramiento continuo de los productos y/o servicios ofrecidos, permitiendo obtener información de lo que sucede, cuáles son las inquietudes, quejas, sugerencias y reclamos que tienen los usuarios de los servicios relacionados con el cumplimiento de los objetivos de la compañía.

El método de Peticiones, Quejas y Reclamos mejora la atención y una retroalimentación interna para los indicadores de servicio, esta herramienta cuenta con instrumentos de comunicación personal, telefónica, y vía email.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

El programa que se diseñe debe garantizar el resultado del objetivo trazado por la entidad para cubrir y atender todas las solicitudes pendientes, y así evitar procesos judiciales.

Este método debe llevar el control y estadística de las respuestas, esto con el fin de monitorear y validar que se estén descargando las solicitudes que se encuentran en el rezago.

Vigilada
Ministerio de Educación

Tabla



Justificación.

La salud es un derecho fundamental de todos los colombianos, pero se ve amenazado cuando el sistema que busca garantizarlo parece no haber sido concebido para ello.

Los usuarios se sienten agobiados cuando a la hora de usar los servicios de salud saben que deben lidiar con todos los posibles obstáculos para que al final tal vez tengan el servicio, que en este caso es el pago de sus prestaciones económicas, otro problema al que se tienen que enfrentar los usuarios.

El Desarrollo de este proyecto se justifica por la obligación que tiene Cafesalud de dar cumplimiento frente al tema de las PQR por concepto de prestaciones económicas, no solucionadas por la entidad prestadora de salud cuando se encontraba prestando servicio en el aseguramiento en salud, y que generaron en los usuarios insatisfacción por las prestaciones de los servicios, gastos adicionales, y desmejoramiento en su situación médica, familiar y económica, nos centraremos en aquellos usuarios que no les reconoció el pago de sus prestaciones económicas (incapacidades, licencias de maternidad y paternidad), esta situación tiene a la EPS en un situación jurídica complicada dado que estas PQR que no fueron atendidas a tiempo se convirtieron en demandas judiciales.

Por otra parte para el cliente externo que este caso son los usuarios, se ven afectados por cuanto la respuesta debe ser oportuna para que éste con base en la respuesta siga con los trámites o acciones correspondientes, la oportunidad es clave para la toma de decisiones de los usuarios.

Por lo que se hace necesario realizar la propuesta de un modelo estratégico que le permita a CAFESALUD mediante un proyecto a corto plazo iniciar con el cumplimiento de la normatividad para la liquidación, reconocimiento y pago de las prestaciones económicas.

Se tomaron como base las PQR correspondientes a prestaciones económicas (incapacidades, licencias de maternidad y paternidad), a continuación se muestra el universo a corte de 1 de agosto de 2017:

PRESTACIONES ECONOMICAS				
AGOSTO 01 DE 2017				
PENDIENTE RESPUESTA				
DESCRIPCION	LICENCIAS DE MATERNIDAD	LICENCIAS DE MATERNIDAD	ENFERMEDAD GENERAL	SOAT
QUEJAS	1120	587	2005	1458
SOLICITUDES DE PAGO	2860	352	3506	125
DERECHOS DE PETICION	1987	895	4256	235
FALLOS DE TUTELA	1894	658	1241	248
DESACATOS	532	12	325	124
SANCCIONES	1124	124	210	85
TOTAL	9.517	2.628	11.543	2.275

De acuerdo con lo anterior se tienen 25.963 PQR pendientes por gestionar estas PQRs son de meses anteriores a agosto de 2017 fecha en la que terminó la Operación de Cafesalud, es decir, que estas no fueron contestadas en su momento, lo que conlleva a Tutelas, sanciones que afectan el estado financiero de la compañía, ya que estas acarrearán más gastos. Por el momento estas son nuestra prioridad, claro está, que sin descuidar las PQRs nuevas y evitar que estas no se conviertan en futuras sanciones por la no respuesta oportuna.

Este proyecto presentará, en un contexto global, el proceso de trámite establecido por la Superintendencia Nacional de Salud para gestionar las peticiones, quejas y reclamos, para dar cumplimiento al derecho que tiene todo ciudadano a obtener respuestas de fondo y oportunas a sus solicitudes y requerimientos, la normatividad que lo regula y estadísticas del mismo, así como establecer el mecanismo a través del cual se realiza la medición de la satisfacción de los usuarios de este proceso.

Caracterización de la entidad.



Imagen corporativa de CAFESALUD
Fuente: <http://www.cafesalud.com.co/>

Figura 1

CAFESALUD, era una Entidad Promotora de Salud que nació en el año 2003 para ofrecer altos estándares de calidad, oportunidad y humanización en el servicio de salud, hace parte de las entidades promotoras de salud creadas a partir de la expedición de la ley 100 de 1993 la cual tiene actualmente como representante legal de la entidad al Doctor Orozman Orozco Rodríguez.

Desde su creación Cafesalud tuvo como misión la prestación de servicios de salud con calidad para toda la población de las zonas cafeteras, bajo los regímenes contributivo y subsidiado teniendo como visión convertirse en una de las primeras EPS reconocidas por la calidad y cuidado de sus afiliados, llegando a incluir planes de medicina prepagada como parte de su objetivo de prestar servicios de salud diferenciadores para la población colombiana.

En el año 2003 la Federación Nacional de Cafeteros vende la EPS CAFESALUD a Saludcoop convirtiéndola en una empresa filial del grupo empresarial llamado el Grupo Saludcoop, este conglomerado de empresas estuvo entre las 20 empresas más grandes de Colombia, siendo la primera en generación de empleo.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Con la crisis del grupo Saludcoop en el año 2015 Cafesalud debió recibir a todos los afiliados de Saludcoop EPS, convirtiéndose en una de las EPS más grandes del país, pero no pudo soportar este crecimiento con la infraestructura heredada de su predecesor por lo cual debió ceder sus

Afiliados a la sociedad MEDIMAS EPS S.A suspendiendo sus servicios desde el 1 de agosto de 2017. Actualmente Cafesalud se encuentra en reorganización institucional aprobada mediante la Resolución No 2426 del 19 de julio de 2017 proferida por la Superintendencia Nacional de Salud.

En estos momentos pese a que Cafesalud no opera como Entidad Promotora de Salud, continúa realizando los procesos operativos propios de cualquier EPS orientados a la recuperación de los dineros que le corresponden, con el objetivo de cubrir sus obligaciones financieras con sus antiguos afiliados (prestaciones) y con los proveedores principalmente IPS (Instituciones Prestadoras de Salud).

Presentación de la empresa.

Cafesalud EPS en Reorganización Institucional aprobado mediante Resolución 2426 del 19 de Julio de 2017 emitida por la Superintendencia Nacional de Salud, de conformidad con el Decreto 780 de 2016 y la Circulares Externas proferidas por la misma Entidad.

Misión Cafesalud en Reorganización:

Garantizar al empleador el derecho de solicitar a Cafesalud en Reorganización el reembolso del pago de las prestaciones económicas conforme con lo expuesto por la Corte Constitucional en la Jurisprudencia artículo 28 de la Ley 1438 de 2011, con el fin de lograr la satisfacción de los usuarios, mediante procesos que optimicen el saneamiento de las responsabilidades que dejaron de cumplirse durante la ejecución de la operación como EPS activa.

Visión Cafesalud en Reorganización:

En el año 2020 Cafesalud en Reorganización trabajara para garantizar el pago de la totalidad de las prestaciones económicas adeudadas a los empleadores.

Presentación de productos y servicios que ofrece.

Desde agosto 1 de 2017, Cafesalud EPS no presta aseguramiento en salud, se encuentra en un proceso de reorganización con el ánimo de validar y conciliar las obligaciones con los proveedores y terceros, a fin de llevar a la entidad al proceso de liquidación total.

Descripción de áreas y dependencias.

Para soportar sus operaciones Cafesalud cuenta con una estructura organizacional que comprende:

Vi
gil
ad
a
Mi
ne
du
ca
ción

Tabla

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL CAFESALUD

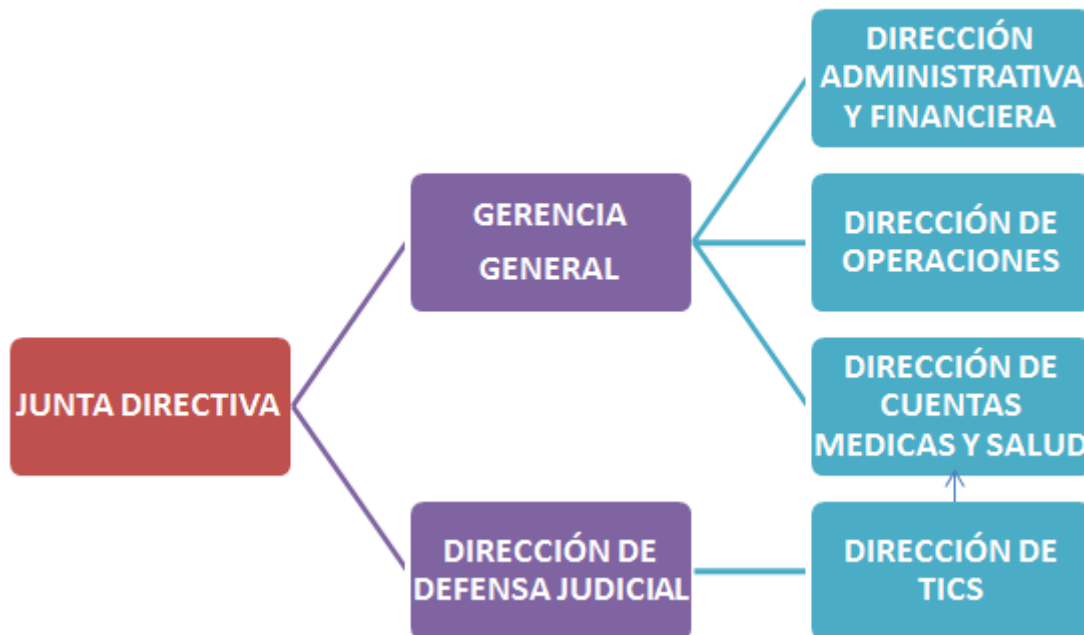


Figura 2

JUNTA DIRECTIVA: conformado por un grupo de accionistas propietarios de la entidad.

GERENCIA GENERAL: Representante legal de la entidad, a cargo del cumplimiento de las obligaciones de la entidad frente a los entes de control, así como de los terceros.

DIRECCION DEFENSA JUDICIAL: Conformado por un director y grupo de abogados a cargo de los procesos judiciales en contra de la Entidad.

DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA; esta dirección está dividida en área de contabilidad, administrativa y tesorería, a cargo de procesos de recursos humanos, gestión administrativa, así como responsable de los pagos y resultado de estados financieros de la EPS.

DIRECCION DE OPERACIONES: responsable de la ejecución y presentación de los procesos operativos de la entidad y que le permite a la EPS el flujo de recursos.

DIRECCION CUENTAS MÉDICA Y SALUD: responsable de la auditoria y conciliación de los procesos pendientes de pago hacia las IPS.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

DIRECCION TICS: Responsable de diseñar y apoyar los procesos de la entidad en la parte tecnológica para garantizar la correcta ejecución de los mismos.

Mapa Estratégico

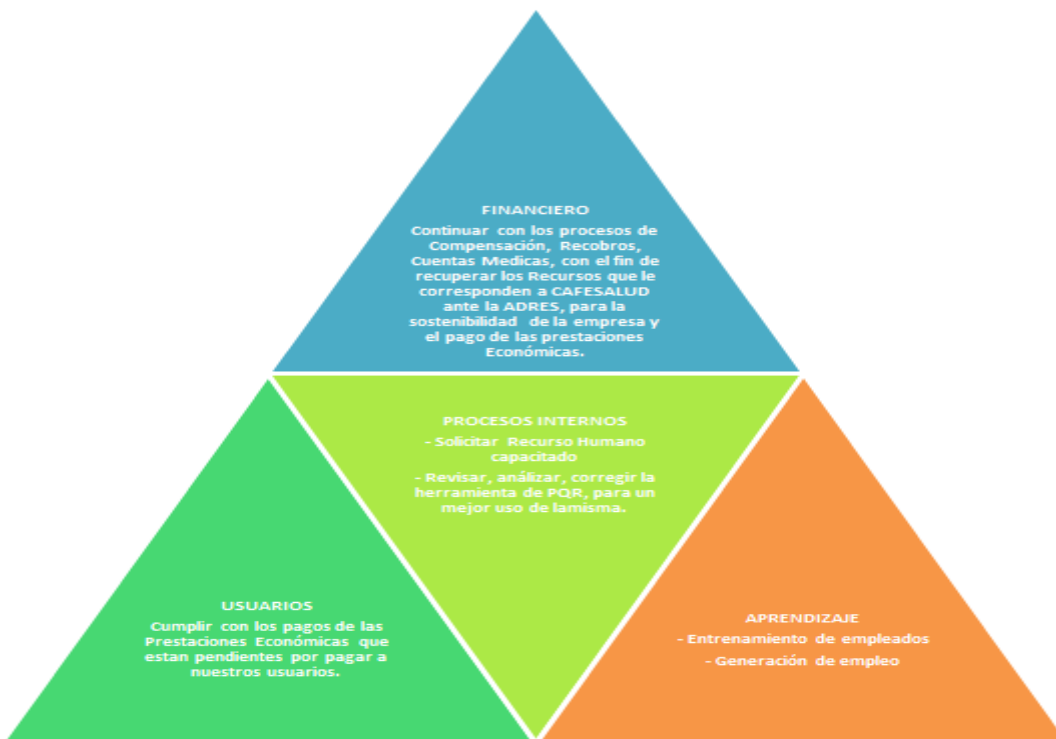


Figura 3

Vi
gil
ad
a
Mi
ne
du
ca
ción



Presentación del problema

A partir del año 2016 comenzaron los problemas debido a la Liquidación de SALUDCOOP EPS, la traumática puesta en marcha de CAFESALUD, el rápido aumento del gasto en Salud de los Colombianos y el agotamiento de los recursos que el sistema tenía ahorrados, que sirvieron en su momento para mantener a CAFESALUD medio a flote.

En primer lugar, la intervención de SALUDCOOP dejó atrapados entre 2 y 3 billones de pesos en cuentas por pagar que aún no han sido canceladas, para SALUDCOOP no ha sido fácil depurar sus cuentas, pero se estima que puede estar por encima del billón de pesos, que a la fecha el gobierno encontró unos 600.000 millones en activos que han ido vendiendo poco a poco con el fin de ir pagando sus cuentas.

CAFESALUD recibió cerca de 5 millones de afiliados de la antigua SALUDCOOP, que se sumaron a 1,3 millones de usuarios que ya tenía. Cuando CAFESALUD aún se encontraba activa el sistema de salud le giraba 400.000 millones de pesos mensuales para atender ese gran volumen de usuarios. Se creía que, por ser una operación nueva iba a dejar muchos problemas del grupo solidario, pero no fue así.

La contratación de red de prestadoras fue compleja desde un principio, cuando la misma junta directiva cuestionó algunos por su monto y por la forma en que se hicieron, además quedó evidenciada que la estructura administrativa no estaba preparada para una operación tan compleja.

Es por esta razón que CAFESALUD tuvo que ser vendida a MEDIMAS EPS que es el que actualmente está prestando los servicios de salud de los usuarios heredados de SALUDCOOP y CAFESALUD, sin embargo, como la operación de esta EPS terminó en 31 de julio de 2017, tiene la responsabilidad de dar solución a todos los trámites que se radicaron antes de la fecha final, es decir, que aparte que se heredaron los problemas de SALUDCOOP también se dejaron de hacer muchas cosas como realizar el pago oportuno de las Incapacidades y/o Licencias que por Ley deben pagarse a los empleadores en un tiempo determinado por Ley, lo cual presenta el mayor volumen de PQRS.

Actualmente CAFESALUD se encuentra en reorganización institucional para después pasar a liquidarse, el objetivo es poder culminar todos los procesos que quedaron pendientes en cuanto al



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

tema de las prestaciones económicas, que no fueron tramitados en su debido momento, es por esta razón que a la fecha se presenta un gran flujo de PQR. Sin respuesta.

Resultado del análisis e investigación efectuada a CAFESALUD EPS en reorganización, se tomaron como base las PQR correspondientes a prestaciones económicas (incapacidades, licencias de maternidad y paternidad), a continuación se muestra el universo a corte de 1 de agosto de 2017:

PRESTACIONES ECONOMICAS				
AGOSTO 01 DE 2017				
PENDIENTE RESPUESTA				
DESCRIPCION	LICENICAS DE MATERNIDAD	LICENCIAS DE MATERNIDAD	ENFERMEDAD GENERAL	SOAT
QUEJAS	1120	587	2005	1458
SOLICITUDES DE PAGO	2860	352	3506	125
DERECHOS DE PETICION	1987	895	4256	235
FALLOS DE TUTELA	1894	658	1241	248
DESACATOS	532	12	325	124
SANCIONES	1124	124	210	85
TOTAL	9517	2628	11543	2275

Tabla 1

PRESTACIONES ECONOMICAS

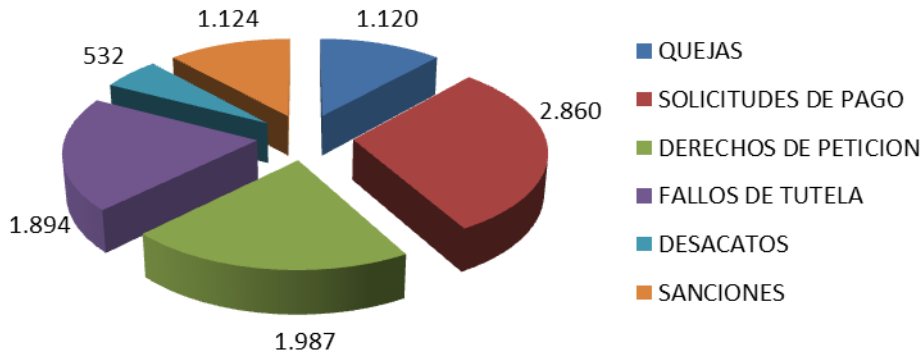


figura 4

De igual manera se realizó, análisis por tipo de prestación económicas donde se evidencia, que el 44% de las solicitudes corresponde a incapacidades por enfermedad general, seguido de licencias de maternidad en un 37%, 10% corresponde a licencias de paternidad, y por ultimo con un 9% a incapacidades por accidentes de tránsito.

PRESTACIONES ECONOMICAS POR TIPO

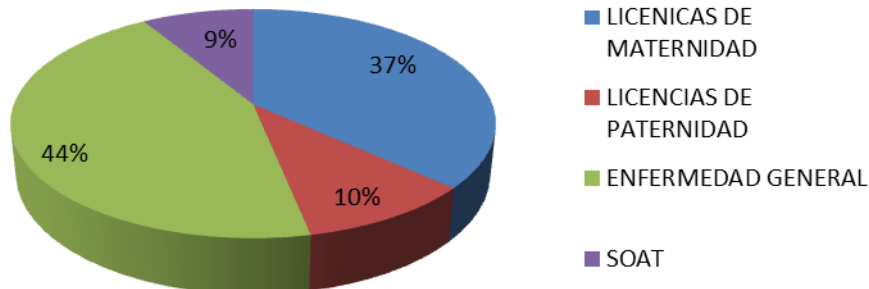


Figura 5

De acuerdo con el anterior análisis se hace necesario adoptar herramientas que permitan mostrar con más detalle y eficiencia el mejoramiento continuo frente al tema de las PQR, por concepto de prestaciones económicas.



Objetivo

Objetivo general

Diseñar una propuesta de mejora y establecer los parámetros y lineamientos, que a corto plazo permita dar trámite a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias que realizaron en su momento los usuarios que se encontraban afiliados a la EPS a través de los diferentes mecanismos establecidos por la entidad con el fin de realizar el pago de las prestaciones económicas como, (Incapacidades y Licencias de maternidad o paternidad), por parte de CAFESALUD EPS, garantizando en la sede principal de la ciudad de Bogotá.

Marco Referencial.

Marco Conceptual.

¿Qué es INFOPOINT?

Infopoint es una solución que integra la Gestión, Trazabilidad y Seguridad de Documentos Físicos y Electrónicos en un solo aplicativo, sin embargo, es un sistema que solo consolida la información, pero es el recurso humano con el que contamos quien da la solución a estas.

En CAFESALUD contamos con la herramienta Infopoint la cual permite realizar el proceso de administración y flujos de trabajo el cual inicia con el ingreso a E-Admin para administración del aplicativo, E-Correspondencia para el ingreso con formularios y finaliza con E-Flujos de Trabajo.

¿Qué es PQR?

Sus siglas significan Petición, Queja y Reclamo, es una herramienta que permite conocer todas aquellas inquietudes y declaraciones que un grupo de usuarios tiene para hacer sobre un producto o un servicio con el fin de desarrollar acciones de mejora en los mismos y lograr la satisfacción al usuario.

Petición: Es un derecho que la Constitución Nacional en su artículo 23 ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular.

(Fuente: www2.icfes.gov.co/ciudadano/component/sobipro/?sid=54&task=list.alpha.s&Itemid=0)



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Queja: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.

(Fuente: <http://wsp.presidencia.gov.co/dapre/atencion/Paginas/PSQR.aspx>)

Satisfacción al Cliente: Es cuando un producto o servicio cumple con todas las expectativas del cliente.

Recurso Humano: Trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de una organización.

Marco Normativo

Marco legal o normativo:

Norma	Marco General	Artículos que se utilizarán o señaladas textualmente o parafraseados.
LEY 100 DE 1993	Por la cual consagra como regla esencial del servicio público de salud.	La calidad en la atención, la cual debe ser oportuna, personalizada, integral, continua y de acuerdo con los estándares aceptados en procedimientos y práctica profesional y, con el fin de verificar la adecuada y suficiente prestación de servicios de salud, el suministro de la información pertinente por parte de las Empresas Promotoras de Salud a sus usuarios y establecer las responsabilidades administrativas derivadas de quejas, cuando haya lugar a ello, así como verificar la atención dada a las peticiones de los usuarios del servicio de salud.
DECRETO 1570 DE 1990	Reglamenta la LEY 10 de 1990	Artículo 19, INFORMACION A LOS USUARIOS. Las entidades, dependencias o

Vi
gil
ad
a
Mi
ne
du
ca
ció
n

Tabla

1993		programas de medicina prepagada deben suministrar a los usuarios de los servicios que prestan la información necesaria para lograr la mayor transparencia en las operaciones y servicios que presten.
DECRETO 1485 DE 1994	Por el cual se regula la organización y funcionamiento de las Entidades Promotoras de Salud y la protección al usuario en el Sistema Nacional de Seguridad Social en Salud	Artículo 2 Literal d implementarán sistemas de control de costos; informarán y educarán a los usuarios para el uso racional del sistema; establecerán procedimientos de garantía de calidad para la atención integral, eficiente y oportuna de los usuarios en las instituciones prestadoras de salud.
DECRETO 1757 DE 1994	Por el cual se organizan y establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud.	Artículo 4, Servicio de atención a la comunidad, los niveles de Dirección Municipal, Distrital y Departamental del Sistema General de Seguridad Social en Salud, deben organizar un Servicio de Atención a la Comunidad, a través de las dependencias de participación social, para canalizar y resolver las peticiones e inquietudes en salud de los ciudadanos. Consagra también el mencionado decreto, que las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, (IPS), sean públicas, mixtas o privadas, garantizarán un sistema de información y atención a los usuarios a través de un servicio personalizado que contará con una línea telefónica abierta permanente veinticuatro (24) horas y garantizarán según su demanda, el recurso humano necesario para que atiendan, sistematicen y canalicen tales requerimientos e implementarán articulado al sistema de información sectorial, un control de calidad del servicio, basado en la atención al usuario.
LEY 190 DE 1995	Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.	Artículo 53, En toda entidad pública, deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
LEY 2150 DE 1995	Establece la no discriminación en la atención a los usuarios por parte de las Instituciones	Modificatorio del artículo 188 de la Ley 100 de 1993, establece la no discriminación en la



Prestadoras de Servicios de Salud. atención a los usuarios por parte de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, (IPS) señalando que, cuando se presente alguna reclamación por parte de un afiliado por hechos de naturaleza asistencial que presuntamente lo afecten respecto de la adecuada prestación de los servicios del Sistema General de Seguridad Social en Salud, ésta debe ser atendida en la Entidad Promotora de Salud (EPS).

Tabla 2

Evidencias

MODULO DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Pregunta de investigación.

¿Cómo se gestiona en su empresa los procesos del desarrollo organizacional para aportar a la excelencia en la prestación del servicio?

Los procesos de desarrollo organizacional adoptados por la CAFESALUD durante la reorganización institucional con el fin de liquidarse y teniendo en cuenta la falencia que venía presentando se realizó la recolección y análisis de datos allí se determinó cuáles fueron las debilidades presentadas para dar respuesta a las PQR, de igual manera de realiza un Diagnostico organizacional.

Objetivo Especifico

Culminar todos los procesos que quedaron pendientes por dar respuesta, mediante la fase de acción de intervención la empresa pondrá a disposición el recurso humano y físico necesario para cumplir con la meta establecida.

Selección y descripción de instrumentos

Contamos con una herramienta llamada Infopoint P.Q.R.S la cual permite realizar el proceso de administración y flujos de trabajo el cual inicia con el ingreso a E-Admin para administración del aplicativo, E-Correspondencia para el ingreso con formularios y finaliza con E-Flujos de Trabajo.

Vi
gil
ad
a
Mi
ne
du
ca
ció
n

Tabla



MODULO GERENCIA ESTRATEGIA Y DE SERVICIOS

Pregunta de investigación.

¿Cómo diseñar una propuesta de un modelo de PQR que le permita a CAFESALUD EPS EN REORGANIZACION desarrollar estrategias correctivas y solucionables a los diferentes requerimientos de los usuarios, que permita a la entidad su aplicación en cualquier etapa del proceso de desmonte de la EPS?

La intención del presente trabajo es realizar la implementación de un área especializada, haciendo el mejoramiento de los procesos que intervienen con la prestación del servicio, que en este caso tienen que ver con el pago de las prestaciones económicas, con las falencias que se presentan en los escalamientos realizados a las áreas de peticiones, quejas y reclamos (PQR) o bien con el desinterés de los directivos de la compañía para implementar dicho proceso.

Día a día nos vemos enfrentados a circunstancias que nos llevan a realizar solicitudes como clientes o usuarios de productos y servicios que nos ayudan a satisfacer algún tipo de necesidad que deseamos suplir ayudando a mejorar nuestra calidad y condiciones de vida. Por esto se ha pensado en la implementación del servicio de PQR en Cafesalud en Reorganización, ya que de esta manera se puede conocer el punto de vista de todas las personas y clientes que tomen los servicios específicos que brinda cada organización; esto con el propósito de manejar las peticiones, quejas y reclamos que permitan fortalecer a cualquier organización prestadora de servicios. Dentro de las mayores falencias vistas en la prestación de PQR se ve la insatisfacción de los usuarios a los que a la fecha no se les ha cancelado las prestaciones económicas a las que tienen derecho, con esta herramienta podremos implementar estrategias correctivas y soluciones a las peticiones de los usuarios antes de entrar en liquidación.

Objetivos específicos

- Desarrollar un proyecto con excelentes estándares de calidad y así aportar a mejoramiento, las correcciones y soluciones frente a las solicitudes de los usuarios.
- Desarrollar nuestras habilidades como Gerentes del proyecto.
- Realizar un diagnóstico del sistema de información de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de Cafesalud en Reorganización.
- Diseñar un formato de una base de datos en el cual se registre la información pertinente que permita la trazabilidad de cada una de las PQRS.
- Generar un sistema de medición que permita evaluar los resultados del proceso, aplicando mejora continua.
- Conocer los factores que influyen en el no pago de las prestaciones económicas y de la misma forma implementar un proceso para mejorarlos.
- Crecer personal y profesionalmente para poder brindar a la sociedad un mejor servicio y mejor calidad.



Selección y descripción de instrumentos

Contamos con una herramienta llamada Infopoint P.Q.R.S la cual permite realizar el proceso de administración y flujos de trabajo el cual inicia con el ingreso a E-Admin para administración del aplicativo, E-Correspondencia para el ingreso con formularios y finaliza con E-Flujos de Trabajo.

A la fecha no contamos con el recurso humano que se encargue del trámite y solución de estas PQR, dado que la empresa no ve la necesidad aumentar la nómina para contratar más personal, sin embargo, dadas las circunstancias muchas peticiones se han convertido en Sanciones y Desacatos que implican directamente a los Representantes de la empresa, por esta razón se hace necesario con datos dar a conocer a los directivos la importancia de contratar más personal.

Las PQRS, son radicadas por nuestros afiliados a través de los canales de comunicación definidos como son:

- Telefónico
- Página Web
- Chat
- Personalizado
- Escrito

En conclusión, la EPS puede recibir PQR radicadas por nuestros afiliados a través de los canales de comunicación propios o puede acceder a través de los canales de comunicación de la Superintendencia Nacional de Salud, quien hará referencia a estas últimas como PQR trasladadas. La Superintendencia Nacional de Salud, nos puede radicar de igual manera requerimientos que hacen referencia a solicitud de información o explicaciones que son propios de nivel central de la EPS.

Teniendo en cuenta que actualmente Cafesalud EPS se encuentra en Reorganización Institucional aprobado mediante la Resolución No. 2426 del 19 de julio de 2017 proferida por la Superintendencia Nacional de Salud por lo que a partir del primero (1) de agosto de dos mil diecisiete (2017) cesó su actividad como Entidad Promotora de Salud y se revoca la autorización de la operación del aseguramiento en salud de los regímenes contributivo y subsidiado y en

Concordancia con la citada resolución en el Artículo Segundo establece Aprobar la cesión de los activos, pasivos y contratos a la prestación de servicios de salud del plan de beneficios descritos en la solicitud, y la cesión total de los afiliados, así como la habilitación como Entidad Promotora de Salud de Cafesalud Entidad Promotora de Salud S.A. CAFESALUD EPS S.A. (NIT 800.140.949-6), a la sociedad MEDIMAS EPS S.A.S. (NIT 901.097.473-5), en su calidad de beneficiaria del Plan de Reorganización Propuesto.

Según lo anterior en este momento CAFESALUD se encuentra atendiendo las PQR de los usuarios que estuvieron afiliados a la EPS y que a la fecha tienen trámites pendientes con la



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

misma como son para este proyecto las solicitudes de pago por prestaciones económicas, es decir el pago de incapacidades y licencias de maternidad y paternidad que en vigencia de la EPS CAFESALUD le faltó oportunidad en la respuesta.

A continuación, se muestra el indicador de PQR que a la fecha posee la EPS por la causal de prestaciones económicas:

VOLUMEN PQRS ABIERTAS Actualmente la organización cuenta con 26.836 PQRS abiertas, de las cuales 26.734 PQRS están en el paso en trámite. Estas 26.734 PQRS son equivalentes a 27.951 causales, teniendo en cuenta que con el proceso es posible abrir una PQRS, en la totalidad de causales relacionadas con las inconformidades de un usuario.

La participación por tipo de solicitud será nuestro instrumento inicial para realizar el proyecto que mejore el proceso y satisfacción de los usuarios que a la fecha se encuentran esperando respuesta a sus PQR, a continuación, se describe el insumo inicial:

PARTICIPACION POR TIPO DE PQR	NO VENCIDA	VENCIDA	TOTAL
SOLICITUD DE PAGO INCAPACIDADES	636	8.228	8.864
SOLICITUD DE PAGO LICENCIAS	366	6.888	7.254
TOTALES	1.002	15.116	16.118

Tabla 5

Debemos ejecutar un plan de acción para determinar la importancia el paso a paso de la ejecución del proyecto para cumplir con los objetivos propuestos.

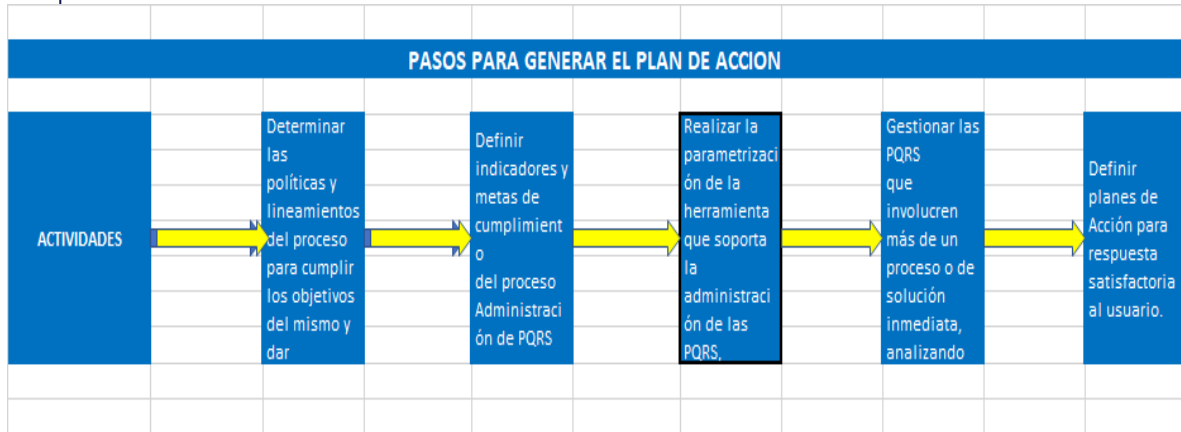


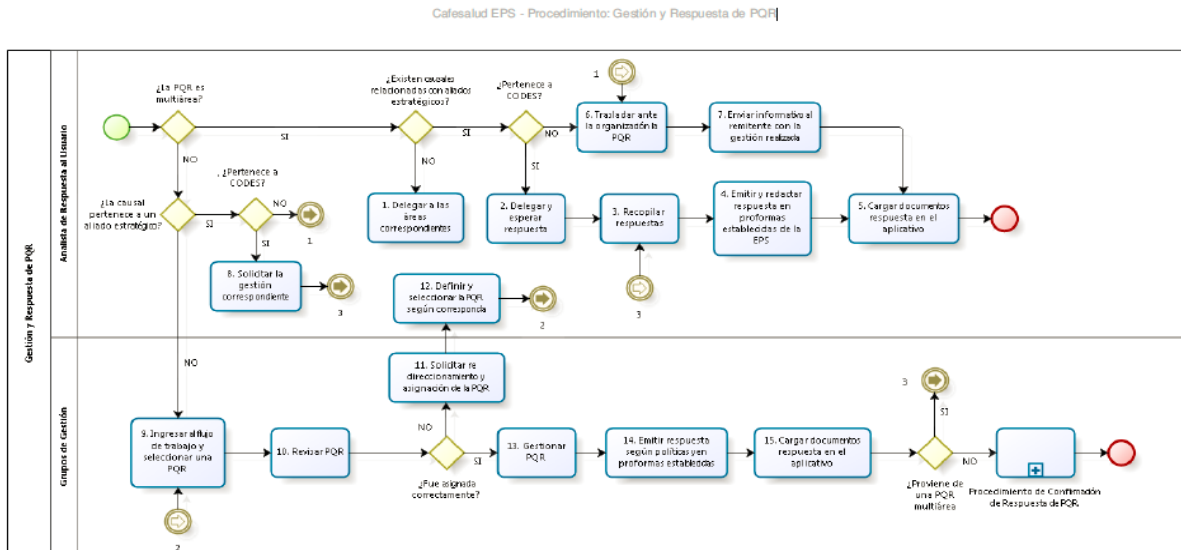
Tabla 6

Aplicación de instrumentos

Con la herramienta aplicada en este caso como el INFOPOINT se procede a gestionar y responder oportunamente las PQR radicadas por nuestros afiliados a través de los diferentes canales de Comunicación, teniendo en cuenta los objetivos estratégicos de la organización y la normatividad legal vigente.

Esta herramienta permite generar la base general de la PQRS pendientes por gestionar de cada área de Cafesalud en Reorganización, esta información se puede generar por las fechas que se requieran con el fin de identificar las solicitudes antiguas vs lo actual, la idea es tipificar los casos para poder corregir, mejorar y solucionar

A continuación, se muestra el proceso de gestión y respuesta de las PQRS:



Fuente tomada del Procedimiento: Gestión y Respuesta de PQR - CAFESALUD EPS

tabla 6



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Luego de realizar el anterior procedimiento cada área puede generar el reporte de las PQRS que le corresponden como se muestra a continuación:

AREA	Cantidad	Participacion
INCAPACIDADES	16.034	98,58%
RECONOCIMIENTO DE PRESTACIONES	84	0,52%
ATEL	41	0,25%
COMERCIAL	35	0,22%
CARTERA	20	0,12%
AFILIACIONES Y NOVEDADES	19	0,12%
PRESTACION DEL SERVICIO POR PARTE DE LA IPS	17	0,10%
DEVOLUCION DE APORTES	6	0,04%
OPORTUNIDAD EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	3	0,02%
GESTION FARMACEUTICA	2	0,01%
AUDITORIA DE SERVICIOS	1	0,01%
CONCILIACIONES	1	0,01%
TESORERIA	1	0,01%
TICS	1	0,01%
Total general	16.265	100%

tabla 7

De acuerdo con lo anterior se puede evidenciar que efectivamente nuestro mayor cuello de botella en la compañía son las PQRS por el tema de las prestaciones económicas con una participación del 99% frente a las asignadas a otras áreas, para esto se solicitó a la Presidencia de Cafesalud la aprobación de 20 analistas que se encarguen solo del tema de las PQRS para todos los procesos que le competen a la Dirección de Operaciones, lo cual fue aprobado y a partir del 23 de abril contamos con el nuevo personal.

De acuerdo con lo anterior se implementa el siguiente plan de trabajo:

ACTIVIDADES / ESTRATEGIAS	RESPONSABLE	INDICADORES	PRODUCTO
PQR - REZAGO	8 personas	37 PQR DIARIOS C/U 296 DIARIOS 1480 SEMANAL	Solicitudes - Compensacion - prestaciones economicas
PQR DIARIO	2 Personas	50 Diarios c/u 150 diarios 750 Semanales	Solicitudes - Compensacion - prestaciones economicas
PRESTACIONES ECONOMICAS - INCAPACIDADES	10 Personas	30 DIARIOS C/U 300 DIARIOS 1500 SEMANAL	Cambio de estado Liquidacion Radicacion Causacion (Licencias)

Fuente Informe de Operaciones – Cafesalud

tabla 8

Vigilancia a Medicación



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Como bien se puede observar en el plan de trabajo, está implementado para todas las áreas bajo el mando de la Dirección de Operaciones, es decir, que contamos solo con 10 analistas para abarcar las 16.118 PQRS que corresponden al tema de Prestaciones Económicas.

Análisis de la información

En estos momentos contamos con el personal para la respuesta de las PQRS las cuales ascienden a 16.118 por el tema de Prestaciones Económicas.

El 40% de estas PQRS son de meses anteriores a agosto de 2017 fecha en la que terminó la Operación de Cafesalud, es decir, que estas no fueron contestadas en su momento, lo que conlleva a Tutelas, sanciones que afectan el estado financiero de la compañía, ya que estas acarrearán más gastos. Por el momento estas son nuestra prioridad, claro está, que sin descuidar las PQRS nuevas y evitar que estas no se conviertan en futuras sanciones por no dar respuesta oportuna.

Se debe tener en cuenta lo siguiente:

La Superintendencia de Salud, como ente de control y vigilancia, puede adoptar medidas provisionales para la protección del usuario del sistema.

La Ley 1122 de 2006 creó la figura del defensor del usuario en salud, quien depende de la Superintendencia Nacional de Salud en coordinación con la Defensoría del Pueblo.

Su función es ser vocero de los afiliados ante las respectivas EPS en cada departamento o en el distrito capital, con el fin de conocer, gestionar y dar traslado de las quejas relativas a la prestación de servicios de salud.

Para este trabajo queremos mitigar el riesgo, para que los usuarios no se vean obligados a acudir a los Entes de Control como la Superintendencia Nacional de Salud para que sean escuchados, lo que debemos hacer es brindar una respuesta oportuna dentro de los términos legales vigentes establecidos.

MODULO DE AUDITORIA Y CONTROL DE CALIDAD

Pregunta de investigación

¿Cómo mejorar el modelo de operación de la empresa seleccionada para implementar de manera adecuada los diferentes componentes del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en los servicios de Salud?

De los componentes del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en los servicios de Salud en estos momentos el de mayor demanda es el sistema de información para la calidad, Teniendo en cuenta que “CAFESALUD” se encuentra en proceso reorganización institucional para después pasar a liquidarse, lo anterior con el fin de desarrollar estrategias correctivas y solucionables a

Vi
gil
ad
a
Mi
ne
du
ca
ció
n

Tabla



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

los diferentes requerimientos de los usuarios dando Prioridad las sanciones y pago de prestaciones económicas.

Dentro de los entornos es cada vez más competitivos, se elevan los estándares de exigencia; sin embargo al no haber realizado un manejo adecuado de las Peticiones, Queja y Reclamos en este momento se generó un impacto negativo, a la fecha la complejidad es basada en enfrentar usuarios insatisfechos que finalmente se convierten en un reto.

a. OBJETIVO GENERAL

Atender las peticiones, quejas, reclamos por el rezago de las solicitudes por concepto de prestaciones económicas que posee la entidad, mediante la clasificación, análisis, interpretación y aplicación de acciones conforme a la ley, para dar cumplimiento al derecho que tiene todo ciudadano a obtener respuestas de fondo y oportunas a sus solicitudes y requerimientos.

b. OBJETIVO ESPECIFICO

Contactar al usuario con el fin de dar trámite a su solicitud, reconocimiento y pago de prestaciones económicas.

Es por esta razón que Cafesalud EPS, desarrolla un esquema de trabajo basado en la eficiencia y eficacia en cada una de los procesos de manera correcta.

Para la ejecución y desarrollo es necesarios explotar las herramientas ya existentes como el Infopoint, pero este debe estar atado a los procesos, procedimientos, manuales y flujogramas para la ejecución de las actividades y el cumplimiento de respuesta de PQR, así:

- Gestión de Respuestas
- Respuesta a Cliente
- Seguimiento Cierre de PQR
- Análisis de PQR
- Correcciones

Selección y descripción de instrumentos

Se debe cumplir de manera puntal para poder desarrollar la estrategia y obtener los indicadores y metas propuestas al inicio del proyecto. A la fecha ya tenemos acumulados los requerimientos, sin embargo con los planteado anteriormente y el personal capacitado se puede cumplir con los objetivos planteados.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Para iniciar los procesos de producción y que estos sean asertivos y efectivos es importante iniciar con una serie de pasos que garantice oportunidad, calidad y solución de cada uno de los requerimientos presentados por los usuarios, para que este sea eficiente se desarrolla así:

El personal contratado para el proceso de PQR debe contar con una certificación en competencias laborales para la norma “Tramitar quejas, peticiones, reclamos y sugerencias según procedimiento y la normatividad vigente” que es expedida por el Sena (Servicio Nacional de Aprendizaje), de manera gratuita. Las personas deben demostrar una experiencia mínima en esta área, conocimientos en la norma y unas aptitudes específicas para certificarse y ser competentes, lo cual garantiza una buena gestión en el área y respalda su efectividad.

Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se deben resolver o contestar siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo.

Según el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 del Código Contencioso Administrativo, los períodos de tiempo para responder las PQRS son los siguientes:

Derecho de petición de interés particular y general: 15 días contados a partir del día siguiente de su recepción.

Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Quejas, reclamos y sugerencias, son clasificados como derechos de petición de interés particular y general, por lo tanto son 15 días contados a partir del día siguiente de su recepción.

Aplicación de Instrumentos:

Después de analizar, consolidar la información y validar al detalle los procedimientos y procesos es evidente que no se realizan los seguimientos oportunos de los involucrados de cada área en las respuestas y la Dirección de Operaciones como responsable del proceso, para lo cual debe realizar seguimientos más eficientes, este seguimiento se debe realizar mínimo cada quince días: con mayor calidad en el trabajo.

Vi
gil
ad
a
Mi
ne
du
ca
ción

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Respecto a los resultados obtenidos dentro de toda la investigación y consolidación se concluye que el control y la medición de indicadores son relevantes dentro de este proceso, ya que este permite verificar la realidad de los pendientes.



Conclusiones y recomendaciones

tabla 8

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, podemos concluir:

Se realizó el análisis de la información y se categorizó por fecha de solicitud, evidenciando las solicitudes más antiguas a las más reciente.

Se realizaron mesas de trabajo al interior de la Cafesalud EPS, involucrando las áreas y asignando responsabilidades a cada uno, dado que para responder las PQR era indispensable el trabajo conjunto con Financiera, Jurídica, Operaciones y la Presidencia de la entidad.

Se validaron las bases de datos para identificar los estados de las prestaciones económicas, es decir, aquellas que se encontraban en estado:

- Sin transcripción



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

- Sin reconocimiento
- Sin liquidar
- Liquidadas
- Pagadas

Lo anterior nos sirvió, para iniciar respondiendo de manera inmediata aquellas solicitudes que estaban en estado pago y que no se había informado al usuario.

Para las que se encontraban en estado sin reconocimiento se validó en aplicativo interno de la EPS, el motivo del no reconocimiento y de igual manera se respondió a los usuarios.

Cafesalud EPS, tenía contrato con un tercero que prestaba servicio de atención al usuario, transcripción, y digitalización, se realizó otrosí al contrato y se incluyó la transcripción de incapacidades, desde el área de operaciones se brindó la capacitación al personal de la firma y se entregó base de datos, donde se establecieron tiempos de entrega, esto permitió agilidad en el proceso de reconocimiento y pago de la prestación.

Sin embargo las solicitudes continúan en aumento debido al rezago sin respuesta, donde los usuarios continúan radicando requerimiento de pago de prestaciones económicas.

Ya con la depuración anterior, se estableció plan de trabajo así:

- Se ajustó el personal en la Dirección de Operaciones con 10 funcionarios nuevos, capacitados y con experiencia en PQR y prestaciones económicas.
- Se determinó con el área de jurídica el universo de las Tutelas, Desacatos y sanciones, que poseía la EPS por solicitudes de prestaciones económicas.
- Se dividió en el equipo de trabajo en 3 grupos, 1 encargado de remitir a pago las prestaciones económicas que se encontraban en estado liquidado, 2 grupo y el más grande encargado de la validación, reconocimiento, liquidación y envío a pago de las prestaciones económicas que se encontraban en estado sin liquidar, 3 grupo en compañía del área de PQR iniciaron trabajo de respuesta a las peticiones en la medida que se realizaran los pagos.
- Se estableció el pago de prestaciones económicas de manera semanal con el área financiera.

Se procedió al cumplimiento del plan de trabajo con el cronograma, y se estaba logrando el cumplimiento de los objetivos de depuración, pago y respuesta a los usuarios por concepto de prestaciones económicas, y se establecieron las reclamaciones con mayor frecuencia, sin

Embargo por embargos en las cuentas a la fecha no se cuenta con recursos para continuar con el pago de las obligaciones de la EPS.

Vi
gil
ad
a
Mi
ne
du
ca
ció
n

Tabla



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Se evidencia avance en el objetivo del proyecto con corte al 31 de diciembre de 2018, dividido por tipo de prestación, así:

	LICENCIAS DE MATERNIDAD	SIN RECONOCIMIENTO	PAGADAS	SIN LIQUIDAR
QUEJAS	1.120	80	812	228
SOLICITUDES DE PAGO	2.860	262	2014	584
DERECHOS DE PETICION	1.987	148	1523	316
FALLOS DE TUTELA	1.894	0	1751	143
DESACATOS	532	0	489	43
SANCIONES	1.124	0	1100	24
TOTAL	9.517	9.517	9.517	9.517

DESCRIPCION	LICENCIAS DE PATERNIDAD	SIN RECONOCIMIENTO	PAGADAS	SIN LIQUIDAR
QUEJAS	587	12	499	76
SOLICITUDES DE PAGO	352	54	214	84
DERECHOS DE PETICION	895	251	588	56
FALLOS DE TUTELA	658	0	554	104
DESACATOS	12		12	-
SANCIONES	124		124	-
TOTAL	2.628	2.628	2.628	2.628

DESCRIPCION	ENFERMEDAD GENERAL	SIN RECONOCIMIENTO	PAGADAS	SIN LIQUIDAR
QUEJAS	2.005	587	996	422
SOLICITUDES DE PAGO	3.506	1458	1325	723
DERECHOS DE PETICION	4.256	2140	1478	638
FALLOS DE TUTELA	1.241	201	801	239
DESACATOS	325	25	285	15
SANCIONES	210	0	210	-
TOTAL	11.543	11.543	11.543	11.543

DESCRIPCION	SOAT	SIN RECONOCIMIENTO	PAGADAS	SIN LIQUIDAR
QUEJAS	1.458	745	625	88
SOLICITUDES DE PAGO	125	95	24	6
DERECHOS DE PETICION	235	125	88	22
FALLOS DE TUTELA	248	158	49	41
DESACATOS	124	58	33	33
SANCIONES	85	45	40	-
TOTAL	2.275	2.275	2.275	2.275

Tabla 9

A continuación se muestra el avance del proyecto;

Vigilancia a Medicación

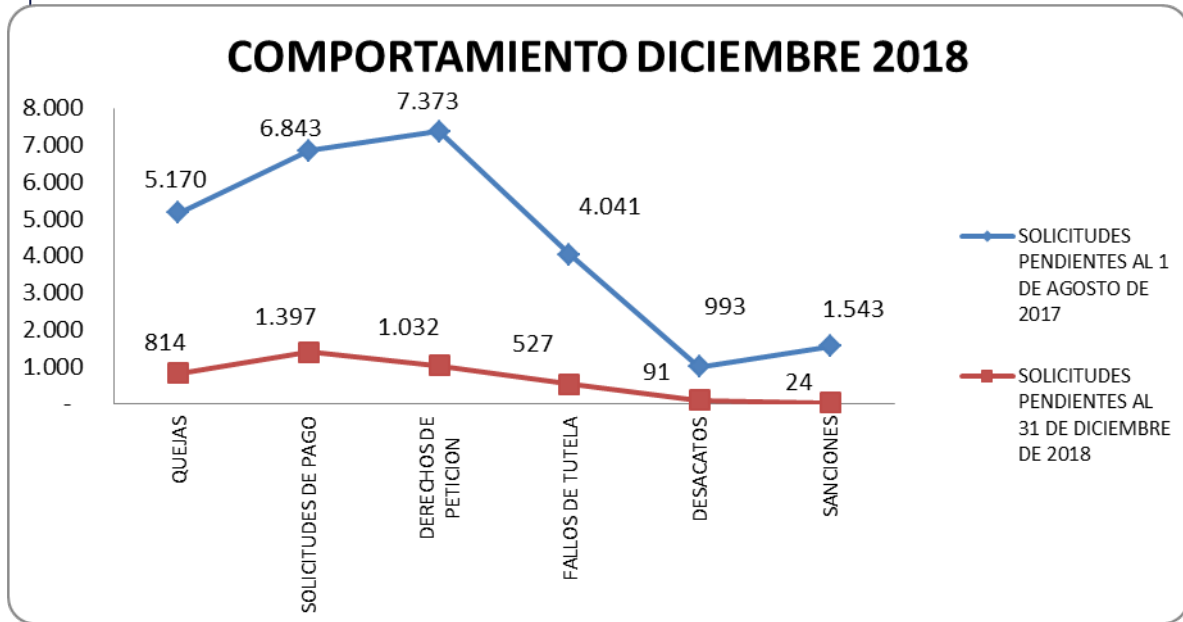


Figura 9

Al corte se evidencia un avance del 63.34%, frente a los datos del inicio del proyecto.

Recomendaciones

Es de vital importancia que Cafesalud EPS, busque y destine recursos para el pago de las prestaciones económicas de la entidad, debido a que el no reconocimiento le está generando multas y sanciones por incumplimientos en la norma.

Con el trabajo adelantado es indispensable adelantar una nueva depuración incluyendo la vigencia 2019, y determinar nuevamente el universo de peticiones, quejas y reclamos pendientes de respuesta por concepto de prestaciones económicas.

Gestionar ante la Superintendencia Nacional de Salud la Resolución de liquidación, con el propósito de liberar las cuentas y así contar con recursos para el pago de las obligaciones.

Bibliografía/webgrafía

<https://www.supersalud.gov.co/es-co>
<http://cafesaludeps.blogspot.com.co/2013/06/historia.html>
<http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-16567778>
 Instructivo manejo Herramienta Infopoint PQRS - Cafesalud EPS
 Manual Operativo de Administrador de PQRS - Cafesalud EPS
 Normas formato apa

Consideraciones legales



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Vigilada
a
Ministerio
de
Educación

Tabla



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Bogotá D.C. Abril 06 de 2018

Señores
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA EN CIENCIAS DE LA SALUD – FUCS
Facultad de Ciencias Sociales, Administrativas y Económicas
Ciudad

Cordial saludo,


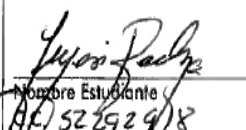
Yo, Orozman Orozco Rodriguez, identificado con CC 79784956 de Bogotá en mi calidad de Representante legal cargo Presidente de la empresa Capasalud EPS SA, manifiesto que Jeyri Pedraza identificado con cédula de ciudadanía No. 52292918 de Bogotá, estudiante del programa de Gerencia en Salud, de la Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud - FUCS, ha informado a esta institución su intención de adelantar el proyecto académico denominado "Respuesta oportuna PQDs", cuyo desarrollo requiere el acceso y uso de información administrativa, comercial y financiera relativa a la empresa, que puede tener carácter confidencial.

Dado lo anterior, se autoriza al estudiante a utilizar la información confidencial que la empresa entregue para el desarrollo del proyecto, siempre y cuando el estudiante, a través de la firma del presente documento se obligue a:

- (1) Mantener en carácter confidencial y privado la información revelada por la empresa en virtud o con ocasión del desarrollo del proyecto.
- (2) Usar con fines estrictamente académicos toda información, sea o no confidencial, entregada por la empresa para el desarrollo de su proyecto y/o de la cual tenga conocimiento en virtud o con ocasión del proyecto.
- (3) No utilizar la información confidencial con fines comerciales, así como tampoco ninguno de los productos (documentos, metodología, procesos y demás) que se deriven de la información entregada por la empresa.
- (4) No revelar, divulgar, exhibir, mostrar, comunicar, reproducir, utilizar y/o emplear la información confidencial, con ninguna persona natural o jurídica, ni en su favor ni en favor de terceros.
- (5) Proteger la información confidencial para evitar su divulgación no autorizada
- (6) No proporcionar a terceras personas, verbalmente o por escrito, directa o indirectamente, información alguna de las actividades y/o procesos de cualquier clase que fuesen observadas en la empresa (área, institución, sector) durante la duración del proyecto.

Teniendo en cuenta el alcance del proyecto, manifiesto conocer que la información y resultados que se obtengan del proyecto podrían llegar a convertirse en artículos, estudios de caso o cualquier otro documento que como herramienta didáctica apoyará la formación de los estudiantes de la Institución y el campo de conocimiento de su disciplina, siendo posible que dichos resultados puedan ser publicados y socializados ante la comunidad académica.

En caso de que alguna(s) de las condiciones anteriores sea(n) infringida(s), la empresa podrá ejercer las acciones judiciales (civiles y penales) que considere pertinentes, para obtener el resarcimiento de los daños y perjuicios que pudieren derivar de la conducta del estudiante.

Atentamente,  Nombre C.C. <u>79784956 B+I</u>	Acepto,  Nombre Estudiante <u>Jeyri Pedraza</u> C.C. <u>52292918</u>
---	--

Vigilada
a
Ministerio
de
Educación

Tabla