



PLAN DE MEJORAMIENTO EN LA CALIDAD DE LA PRESTACION DEL SERVICIO DE LA IPS FUNDACIÓN TERAPÉUTICA INTEGRAL [2019]



Autor 1 GINNA ELIZABETH PACHECO URREGO. Profesional en fonoaudiología egresada de la Corporación Universitaria Iberoamericana, actualmente se desempeña como Coordinadora de fonoaudiología en la Fundación Terapéutica Integral.

Autor 2 MARTHA PAOLA GUERRERO TORRES. Profesional en Administradora de Empresas, egresada de la Universidad Nacional y a Distancia, actualmente se desempeña como Coordinadora en la EPS Medimas Mocoa.

Autor 3 NASLY ESTEFANIA CHAUCANES GUERRERO. Profesional en Administración de Empresas. Oficial de la Fuerza Aérea Colombiana Se desempeña como Comandante del Escuadrón Administrativo del Establecimiento de Sanidad Militar

Autor 4 CARLOS MAURICIO SUAREZ ZULUAGA. Profesional en bacteriología, egresado del Colegio Mayor de Antioquia. Especialista en auditoria en salud. Actualmente Trabaja para la IPS Dinámica en la ciudad de Medellín en el área asistencial.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Contenido

¡Error! Marcador no definido.

Lista de tablas

Tabla 1 Normatividad que aplica.....	277
Tabla 2 DOFA.....	344
Tabla 3 Estrategias.....	366
Tabla 4 Plan de Acción.....	388
Tabla 5 Lista de Verificación.....	511
Tabla 6 Plan de Mejoramiento auditoria de la Calidad.....	622
Tabla 7 Preguntas para la encuesta.....	711



Lista de figuras

Figura 1 Organigrama Fundacion	¡Error! Marcador no definido.
Figura 2: Pregunta 1 de la encuesta	744
Figura 3: Pregunta 2 de la encuesta	755
Figura 4: Pregunta 3 de la encuesta	755
Figura 5: Pregunta 4 de la encuesta	766
Figura 6: Pregunta 5 de la encuesta	766
Figura 7: Pregunta 6 de la encuesta.....	77
Figura 8: Pregunta 7 de la encuesta.....	77
Figura 9: Pregunta 8 de la encuesta.....	78
Figura 10: Pregunta 9 de le encuesta.....	78
Figura 11: Pregunta 10 de la encuesta:.....	79



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Figura 12: pregunta 11 de la encuesta.....	79
Figura 13: Pregunta 12 de la encuesta.....	80
Figura 14: Pregunta 13 de la encuesta.....	80
Figura 15: Pregunta 14 de la encuesta.....	81
Figura 16: Consolidado general.....	81

Introducción

Las empresas que en el pasado fueron exitosas, y en la actualidad lo continúan siendo, no son una garantía de que haciendo lo mismo en el corto, mediano y largo plazo los resultados serán satisfactorios, esto debido a que la globalización ha influido en la economía, en la forma de hacer negocios, y de gerenciar a las empresas, y no precisamente imponiendo obstáculos, sino por el contrario, retos que terminan siendo oportunidades de mejoramiento y crecimiento.

Es por esto que los planes de mejora son una técnica aliada para las empresas que quieren conservar su operatividad en el futuro, ya que se deben realizar cambios a partir de las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de la empresa.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Las anteriores razones despertaron la necesidad de presentar un plan de mejora para la IPS Fundación Terapéutica Integral con el fin de fortalecer la calidad en la prestación del servicio para usuarios con condición de discapacidad.

Para su desarrollo fue necesaria la realización de una serie de actividades planteadas en los diferentes módulos:

- Un análisis situacional de la fundación donde se establece la estrategia a implementar que favorezca un crecimiento sostenible de la IPS Fundación Terapéutica Integral, permitiendo el cumplimiento óptimo de objetivos, misión y visión propuestos por la institución.
- La aplicación de herramientas de administración y auditoría para plantear metas y hacerle seguimiento y verificación a la implementación de las acciones que se desarrollen para alcanzar los objetivos de la organización, para a partir de los resultados de la auditoría presentar unos resultados que puedan derivarse en la implementación de acciones de mejoramiento concretas
- para la IPS, en este caso se realizó mediante una Auditoría al Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) de la Fundación.
- La utilización de diferentes herramientas como DOFA para el caso del análisis del Desarrollo Organizacional de la Fundación.
- Por último, el desarrollo de un modelo de costos, donde además se propone un presupuesto para el año 2019 teniendo en cuenta un incremento en la cantidad de consultas anuales del 5%.

En cuanto al desarrollo del documento, se iniciará con la Justificación para argumentar la necesidad de realizar la investigación, luego viene la caracterización de la entidad y la descripción del estudio de caso para contextualizar a los lectores sobre la situación;



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

posteriormente se mencionará el objetivo general y el específico para delimitar el alcance, luego se abordarán los referentes teóricos y normativos que generan mayor conocimiento sobre las teorías, conceptos y normas asociados al tema de estudio; luego se abordarán las evidencias de los diferentes módulos desarrollados que están contenidos en el Portafolio, donde se expone la metodología utilizada para el cumplimiento de los objetivos y se describen los diferentes instrumentos aplicados.

El desarrollo de los objetivos se reflejará en los resultados, que implican el análisis de la información; y finalmente se compartirán las conclusiones y recomendaciones, en estas estarán consignadas las acciones de mejora propuestas, originadas a partir del análisis de la información.

Justificación

La globalización, la sociedad del conocimiento y los retos de las prospectivas son aspectos que han motivado el interés organizacional por el diagnóstico interno, contemplar las necesidades y desafíos del mercado, y apoyarse de las teorías y herramientas existentes para la toma de decisiones que lleven a la empresa hacia la mejora continua. Para este ideal, es entonces necesario que se ejecuten planes de mejora que permitan identificar oportunidades de fortalecimiento de la empresa que influyan a su vez en el crecimiento.

Estos planes de mejora continua le permitirán a la IPS Fundación Terapéutica Integral ser más productiva, competitiva en el mercado, mejorar procesos o eliminarlos en caso de que no



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

sean necesarios, cumplir objetivos de liderazgo, mayor concentración de los esfuerzos en un aspecto organizacional, obtener cambios en el corto plazo y con resultados verificables, incluso puede generar como beneficio la disminución de los costos de no calidad, incrementar la productividad de la empresa, y adaptar los procesos a los avances tecnológicos; también acercarse más a la visión de ser líderes en atención humanizada buscando el mejoramiento continuo de los procesos y el fortalecimiento de la calidad garantizando la inclusión a nivel local y departamental.

Para el logro de estos beneficios, es fundamental el llevar a cabo una serie de actividades que permitirán impactar de manera positiva los indicadores de la empresa, siempre y cuando se logre realizar primero que todo un diagnóstico acertado de la realidad interna y del contexto.

Mediante una adecuada Gerencia Estratégica se puede hacer un análisis del entorno de la empresa, tanto del externo como del estudio de sus necesidades y fortalezas internas y a su vez diseñar estrategias que permitan lograr las metas organizacionales.

La aplicación de las normas de auditoría generalmente aceptadas, facultarán el desarrollo de un programa de mejoramiento continuo que permitirá armonizar el funcionamiento organizacional en pro de alcanzar niveles óptimos de calidad en la atención a los usuarios desde los puntos de vista técnico y humano para alcanzar los resultados deseados, tanto para los usuarios y clientes internos como externos.

El desarrollo organizacional debe estar enfocado en el talento humano, ya que son los trabajadores quienes a partir de su conocimiento, experiencia, y funciones desempeñadas pueden impactar de forma positiva los indicadores de la empresa, siempre y cuando exista un diagnóstico sobre su desempeño y un compromiso por parte de la empresa en promover las capacidades, mejorar el desempeño, y satisfacer sus necesidades.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Es imprescindible realizar una correcta y juiciosa planificación económica y financiera, pues por medio de esta se podrán tomar decisiones de financiación, de inversión y del destino de los resultados de la empresa, o mínimamente para asegurar que los recursos serán al menos suficientes para cubrir los gastos para que esta pueda funcionar.

Este Portafolio puede trascender a la sociedad ya que si la Fundación identifica las oportunidades de mejoramiento y fortalecimiento, a partir del diagnóstico al interior y exterior de la empresa teniendo en cuenta los diferentes módulos abordados, es posible que se tomen decisiones que terminen por apoyar el alcance de metas estratégicas, establecer programas de mejoramiento continuo, promover el talento humano en la empresa y planificar sensatamente el manejo de sus recursos, todo esto llevará a resultados que influirán en que los usuarios se sientan más satisfechos con el servicio prestado, la atención sea de mejor calidad y oportuna, al igual que el diagnóstico y tratamiento en rehabilitación integral desde las áreas de fonoaudiología, terapia ocupacional, fisioterapia, y psicología.

En cuanto a las implicaciones prácticas de este estudio se identifica que en el caso de la Fundación contribuirá a la resolución del problema de la falta de fortalecimiento de la calidad de los servicios que se prestan a los usuarios con discapacidad, que termina por justificar el desconocimiento de los vacíos, las fortalezas y las oportunidades de mejoramiento que tiene la Fundación sobre sus procesos. Así mismo, es una investigación que puede aportar a la sensibilización y comprensión del problema de otras instituciones que hacen parte del mismo sector, y que requieren diseñar planes de mejoramiento continuo a partir de las necesidades identificadas en el entorno.



Caracterización de la entidad

Presentación de la empresa

La Fundación Terapéutica Integral es una IPS que se desarrolla en el sector salud, donde su actividad principal es brindar servicios terapéuticos y de rehabilitación a población en condición de discapacidad; según decreto 1607 del 31 de julio de 2002 del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, se puede definir que su actividad económica según la tabla de clasificación para el Sistema General de Riesgos Laborales es: Actividades de apoyo terapéutico Código 8692 8515 ; actualmente su representante legal es la Dra. Yenny Paola Ortiz Niño.

La IPS Fundación Terapéutica Integral presta servicios terapéuticos personalizados bajo el enfoque interactivo y comportamental; es una entidad sin ánimo de lucro que surge de la iniciativa de realizar intervención integral con metodología interactiva, que más allá de lograr un



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

proceso de habilitación y rehabilitación en usuarios con multi-deficiencia, busca minimizar la variable de discapacidad, abordando procesos que no limiten ni restrinjan la participación social.

El grupo etéreo está comprendido por un rango de edad de 15 días a 80 años, todos con deficiencias que comprometen una o varias de sus capacidades ya sean cognitivas, lenguaje, comunicativas, comportamentales, y físicas.

La empresa, se creó en septiembre del año 2008 en Bogotá-Colombia, bajo la razón social de Clínica Terapéutica Integral Ltda.; e inició sus actividades con cuatro profesionales de la salud una por cada área (fonoaudióloga, fisioterapeuta, terapeuta ocupacional y psicóloga). La gestión de los procesos administrativos y terapéuticos lo realizaban las socias de la entidad l

Logrando con la prestación de servicios brindada alcanzar el punto de equilibrio empresarial en el año 2010.

El modelo de intervención interactivo de la Fundación Terapéutica Integral implementa prácticas concretas dirigidas a asegurar la motivación y el aprendizaje significativo. Así mismo, busca la participación activa de las familias y cuidadores permanentes buscando la adaptación de los objetivos terapéuticos en su entorno cotidiano.

El modelo interactivo interviene en las actividades psicológicas propias del ser humano “pensamiento, lenguaje, memoria” las cuales se generan, desarrollan y cambian en determinadas prácticas sociales, las cuales son de naturaleza interactiva e implican la cooperación conjunta de agentes sociales expertos con otros menos expertos. En estas prácticas compartidas ambos tienen un papel activo y se influyen mutuamente, generando una serie de fenómenos de marcado carácter educativo, la mayor parte de las veces de manera implícita. De este modo, el aprendiz y



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

participante quien es el menos experto, el usuario cuidador y familia en nuestro caso, se implica en actividades en cuya realización no es totalmente independiente, pero en las que puede participar, gracias a la intervención adaptada del adulto, o agente más experto con el que interactúa. El participante experto se adapta de una manera peculiar a los niveles del aprendiz y es así como puede proporcionar a este, todo un conjunto de guías y ayudas iniciales, cuya progresiva desaparición permitirá ir traspasando gradualmente la iniciativa al aprendiz hasta que este deviene independientemente.

Misión Fundación Terapéutica Integral.

Brindar atención terapéutica oportuna a usuarios con multideficiencia bajo el modelo interactivo que promueva la inclusión en contextos personal, lúdico, sociocultural, educativo y productivo.

Visión 2025 Fundación Terapéutica Integral.

Ser líder en atención humanizada buscando el mejoramiento continuo de los procesos y el fortalecimiento de la calidad, reconocida por la gestión y prestación de los servicios de



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

rehabilitación orientados al logro de los resultados, lo que garantiza la inclusión a nivel local y departamental.

Objetivo General Fundación Terapéutica Integral.

Prestar servicios terapéuticos personalizados para la habilitación y rehabilitación de usuarios en condición de discapacidad neurocomunicativa bajo el modelo interactivo y comportamental destacándose por la calidad en los servicios prestados por su equipo interdisciplinar

Objetivos Específicos Fundación Terapéutica Integral.

- Generar procesos en la prestación de servicios eficaces para el ingreso de usuarios remitidos
- Desarrollar procesos de evaluación, intervención, seguimiento, control y egreso a usuarios según sus necesidades específicas.
- Capacitar frecuentemente a los profesionales sobre actualizaciones en procesos de intervención con la población a trabajar.

Presentación de productos y servicios que ofrece

Servicios que ofrece la IPS.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

La Fundación presta servicios de terapia integral como: fonoaudiología, terapia ocupacional, fisioterapia, psicología, atención de médicos especialistas, neuropediatría, fisiatría, psiquiatría infantil, neuropsicología, llevando un protocolo de evaluación, intervención individualizada, seguimiento, controles por especialistas, atención por equipo terapéutico,

Cadena de valor

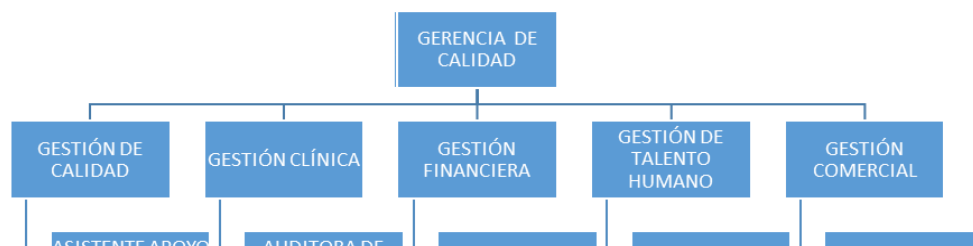
Teniendo en cuenta que la IPS oferta terapia integral en su sede principal y además hace visitas domiciliarias a usuarios particulares o afiliados a las EPS, con las cuales tiene convenio vigente como Sura, Aliansalud, Servisalud Qcl., donde beneficia principalmente a las personas con discapacidad quienes son vulnerables al abuso físico, sexual y emocional, y pueden requerir de protección adicional, así como consejería a sus familiares para la inclusión y participación en diferentes contextos; por lo tanto, requiere mantener calidad en la prestación del servicio a los usuarios.

Organigrama IPS Fundación Terapéutica Integral

A continuación, se presenta el organigrama actual de la IPS Fundación Terapéutica Integral

Figura 1

Organigrama





Áreas de la Organización

- Gerente de calidad: Gestiona estrategias específicas que permitan alcanzar impacto en la efectividad de los servicios prestados en la IPS.
- Proponer y realizar mejoramiento de la gestión gerencial y la contención de costos de no – calidad.
- Asistente apoyo gestión de calidad: Apoya la labor de gerente de calidad, identificando los procesos que se deben realizar en la entidad y realizando seguimiento y evaluación continúa a los mismos.
- Auditoria de registro clínico: Reúne los requisitos necesarios para efectuar la facturación a las EPS por medio de auditoria de registro clínico y demás funciones que lo ameriten.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

- Líderes de proceso- servicio terapéutico: Motivan al equipo terapéutico para desarrollar acciones alineadas con la misión, visión, los objetivos por medio de la implementación de diversas estrategias que favorezcan el logro de los resultados al menor costo y menor riesgo.
- Terapeutas: Logran que los usuarios tomen una actitud positiva hacia sus capacidades, y modifican gradualmente su habilidad disminuida con vistas a una mayor independencia en sus actividades. Promueven inclusión en diferentes contextos con los usuarios que lo ameriten. Desarrollan actividades que garanticen el progreso de capacidades cognitivas, comunicativas, sensoriales, motoras en usuarios con multideficiencia
- Contador público: Garantiza que se lleve en forma adecuada y de acuerdo a las normas legales, la contabilidad de la Institución, permitiendo que esta sirva como instrumento para la toma de decisiones y cumplimiento de las metas, objetivos y políticas de la Institución.
- Revisor fiscal: Garantiza que se lleve en forma adecuada y de acuerdo a las normas legales, la contabilidad de la Institución, permitiendo que esta sirva como instrumento para la toma de decisiones y cumplimiento de las metas, objetivos y políticas de la Institución.
- Coordinación de gestión talento humano: Gestiona procesos inherentes al Talento Humano de la Fundación Terapéutica Integral, con el fin de coordinar los procesos realizados por los profesionales y realizar atención al usuario cuando sea pertinente.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

- Ingeniero biomédico: Vela por el adecuado funcionamiento y ejecución del cronograma de los equipos de la IPS.
- Sistemas de información: Realiza mantenimiento, reparación, actualización de software y hardware, así como el mantenimiento de redes o facilitación de herramientas que favorezcan la adecuada conectividad a internet.
- Publicidad: Incrementa la demanda de la prestación del servicio terapéutico a usuarios particulares y otras entidades con las cuales no se tenga un convenio establecido. Manejar una imagen corporativa unificada acorde a las necesidades de comunicación de la IPS, con post representativos que alcancen un alto nivel de recordación y posicionamiento.

Descripción de áreas o dependencias

Áreas de la Organización.

- Gerente de calidad: Gestiona estrategias específicas que permitan alcanzar impacto en la efectividad de los servicios prestados en la IPS.
- Proponer y realizar mejoramiento de la gestión gerencial y la contención de costos de no – calidad.
- Asistente apoyo gestión de calidad: Apoya la labor de gerente de calidad, identificando los procesos que se deben realizar en la entidad y realizando seguimiento y evaluación continúa a los mismos.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

- Auditoría de registro clínico: Reúne los requisitos necesarios para efectuar la facturación a las EPS por medio de auditoría de registro clínico y demás funciones que lo ameriten.
- Líderes de proceso- servicio terapéutico: Motivan al equipo terapéutico para desarrollar acciones alineadas con la misión, visión, los objetivos por medio de la implementación de diversas estrategias que favorezcan el logro de los resultados al menor costo y menor riesgo.
- Terapeutas: Logran que los usuarios tomen una actitud positiva hacia sus capacidades, y modifican gradualmente su habilidad disminuida con vistas a una mayor independencia en sus actividades. Promueven inclusión en diferentes contextos con los usuarios que lo ameriten. Desarrollan actividades que garanticen el progreso de capacidades cognitivas, comunicativas, sensoriales, motoras en usuarios con multideficiencia
- Contador público: Garantiza que se lleve en forma adecuada y de acuerdo a las normas legales, la contabilidad de la Institución, permitiendo que esta sirva como instrumento para la toma de decisiones y cumplimiento de las metas, objetivos y políticas de la Institución.
- Revisor fiscal: Garantiza que se lleve en forma adecuada y de acuerdo a las normas legales, la contabilidad de la Institución, permitiendo que esta sirva como instrumento para la toma de decisiones y cumplimiento de las metas, objetivos y políticas de la Institución.
- Coordinación de gestión talento humano: Gestiona procesos inherentes al Talento Humano de la Fundación Terapéutica Integral, con el fin de coordinar los procesos realizados por los profesionales y realizar atención al usuario cuando sea pertinente.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

- Ingeniero biomédico: Vela por el adecuado funcionamiento y ejecución del cronograma de los equipos de la IPS.
- Sistemas de información: Realiza mantenimiento, reparación, actualización de software y hardware, así como el mantenimiento de redes o facilitación de herramientas que favorezcan la adecuada conectividad a internet.
- Publicidad: Incrementa la demanda de la prestación del servicio terapéutico a usuarios particulares y otras entidades con las cuales no se tenga un convenio establecido. Manejar una imagen corporativa unificada acorde a las necesidades de comunicación de la IPS, con post representativos que alcancen un alto nivel de recordación y posicionamiento.

Presentación del problema

Actualmente la IPS no tiene un protocolo establecido para el mejoramiento continuo en la calidad de la prestación del servicio de salud, lo que se ve reflejado esencialmente en que no existen parámetros o guías de ruta para dar solución a las solicitudes interpuestas por los usuarios, afectando directamente la satisfacción de este, ya que esta depende no sólo de la calidad de los servicios prestados, sino también de las expectativas del usuario.

De igual forma, en el área administrativa la facturación presenta deficiencias debido a que el personal desconoce la forma correcta de realizar los registros, lo que implica que las EPS's interpongan glosas, trayendo como consecuencia menores ingresos para la IPS.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Se requiere en la IPS establecer un plan de acción que abarque tanto el área administrativa como asistencial en los procesos que presenten dificultades, de igual forma desarrollar mecanismos de participación de todo el personal; así como hacer partícipe de los cambios al cliente, quien es un elemento importante en la mejora de la calidad del servicio.

Objetivo

Objetivo General

Plantear un plan de mejoramiento para la IPS FUNDACIÓN TERAPÉUTICA INTEGRAL con el fin de fortalecer la prestación en la calidad del servicio para usuarios con condición de discapacidad.



Marco Referencial

Marco Conceptual

-PLAN ESTRATÉGICO: es un programa de actuación que consiste en aclarar lo que pretendemos conseguir y cómo nos proponemos conseguirlo. Esta programación se plasma en un documento de consenso donde concretamos las grandes decisiones que van a orientar nuestra marcha hacia la gestión excelente. (Guía de la calidad)

-OBJETIVOS: establecen lo que una empresa quiere lograr en un periodo de tiempo específico, indicando acciones concretas para cumplirlos, los cuales deben ser claros, medibles, observables. (concepto definicion.de, 2014)



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

- **MISIÓN:** hace referencia a las razones o motivos por los que existe la compañía. La misión empresarial debe englobar una serie de aspectos básicos como el ¿Quiénes somos?, la idea que tienen los propietarios, qué recursos disponen y que es lo que les hace especiales con vistas a los clientes. (Economiasimple.net)
- **VISIÓN:** se refiere a las metas y propósitos que se marca una empresa y que espera conseguir en el futuro. Consiste en una expectativa ideal, que muestra el planteamiento de lo que desean ser y conseguir con el tiempo. (Economiasimple.net)
- **EPS:** Las EPS, con las Entidades Promotoras de Salud, que reciben las afiliaciones de los cotizantes y sus pagos. Estas administran el riesgo de salud de los afiliados, organizan y garantizan la prestación de los servicios de previstos en el Plan Obligatorio de Salud (POS). Entre ellas se cuentan cajas de compensación familiar y las empresas de medicina prepagada. (EL TIEMPO, 1999)
- **IPS:** Las IPS son las Instituciones Prestadoras de Servicios, entre ellas se cuentan los hospitales, clínicas, centros de servicios de salud y de emergencias, entre otros. (EL TIEMPO, 1999)
- **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. (Ministerio de Educación Nacional , 2004)
- **GESTIÓN ADMINISTRATIVA:** Es la forma en que se utilizan los recursos escasos para conseguir los objetivos deseados. Se realiza a través de 4 funciones específicas: planeación, organización, dirección y control. (ABC COLOR, 2009)



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

- **DIAGNOSTICO EMPRESARIAL:** Este término hace referencia a aquellas actividades que se llevan a cabo para poder conocer de primera mano cuál es la situación de la empresa y sus principales impedimentos para lograr alcanzar sus objetivos. (Diaz, 2013)
- **FORTALEZAS:** son las capacidades especiales con que cuenta la empresa, y que le permite tener una posición privilegiada frente a la competencia. Recursos que se controlan, capacidades y habilidades que se poseen, actividades que se desarrollan positivamente, etc. (MATRIZ FODA)
- **DEBILIDADES:** son aquellos factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia, recursos de los que se carece, habilidades que no se poseen, actividades que no se desarrollan positivamente, etc. (MATRIZ FODA)
- **AMENAZAS:** son aquellas situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar a atentar incluso contra la permanencia de la organización. (MATRIZ FODA)
- **OPORTUNIDADES:** son aquellos factores que resultan positivos, favorables, explotables, que se deben descubrir en el entorno en el que actúa la empresa, y que permiten obtener ventajas competitivas. (MATRIZ FODA)
- **ESTRATEGIA:** es un conjunto de acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado fin. (Carreto)
- **CALIDAD:** Calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren capacidad de satisfacer necesidades, gustos y preferencias, y de cumplir con expectativas en el consumidor. Tales propiedades o características podrían estar referidas a los insumos utilizados, el diseño, la presentación, la estética, la conservación, la durabilidad, el servicio al cliente, el servicio de postventa, etc. (CRECENEGOCIOS, 2011)
- **DISCAPACIDAD:** La Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud -CIF, desarrollada por la Organización Mundial de la Salud -OMS, utiliza un enfoque



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

“biopsicosocial”, y define la discapacidad, desde el punto de vista relacional, como el resultado de interacciones complejas entre las limitaciones funcionales (físicas, intelectuales o mentales) de la persona y del ambiente social y físico que representan las circunstancias en las que vive esa persona. La CIF Incluye deficiencias, limitaciones en la actividad y restricciones en la participación. Denotando los aspectos negativos de la interacción entre un individuo (con una condición de salud) y la de los factores contextuales individuales (factores ambientales y personales). (OMS, 2002). (MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL)

- RÉGIMEN CONTRIBUTIVO: El régimen contributivo es un conjunto de normas que rigen la vinculación de los individuos y las familias al Sistema General de Seguridad Social en Salud, cuando tal vinculación se hace a través del pago de una cotización, individual y familiar, o un aporte económico previo financiado directamente por el afiliado o en concurrencia entre éste y su empleador. (MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL)

- RÉGIMEN SUBSIDIADO: El Régimen Subsidiado es el mecanismo mediante el cual la población más pobre, sin capacidad de pago, tiene acceso a los servicios de salud a través de un subsidio que ofrece el Estado. (SECRETARIA DE SALUD DE BOGOTÁ)

- SISTEMA GENERAL DE SALUD: El Sistema General de Seguridad Social en Salud tiene como objetivo regular el servicio público esencial de salud y crear condiciones de acceso en toda la población al servicio en todos los niveles de atención, para garantizar el cubrimiento de la atención de los servicios previstos en el plan de beneficios de salud. (MINISTERIO DE TRABAJO)

- ATENCIÓN EN SALUD: conjunto de procesos a través de los cuales se concreta la provisión de prestaciones y cuidados de salud a un individuo, un grupo familiar, una comunidad y/o una población. (MINISTERIO DE LA SALUD)



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

- **AUDITORIA:** un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre las actividades económicas y otros acontecimientos relacionados. (ACTUALICESE, 2014)
- **ACCESIBILIDAD:** El concepto de accesibilidad, por lo tanto, se utiliza para nombrar al grado o nivel en el que cualquier ser humano, más allá de su condición física o de sus facultades cognitivas, puede usar una cosa, disfrutar de un servicio o hacer uso de una infraestructura. (Gardey, DEFINICIÓN, 2012)
- **OPORTUNIDAD:** hace referencia a lo conveniente de un contexto y a la confluencia de un espacio y un periodo temporal apropiada para obtener un provecho o cumplir un objetivo. Las oportunidades, por lo tanto, son los instantes o plazos que resultan propicios para realizar una acción. (Gardey., 2009)
- **SEGURIDAD:** realza la propiedad de algo donde no se registran peligros, daños ni riesgos. Una cosa segura es algo firme, cierto e indubitable. La seguridad, por lo tanto, puede considerarse como una certeza. (Gardey, DEFINICION, 2008)
- **PERTINENCIA:** Pertinencia es la cualidad de pertinente. Se trata de un adjetivo que hace mención a lo perteneciente o correspondiente a algo o a aquello que viene a propósito. (Merino, 2010)
- **CONTINUIDAD:** a continuidad asistencial resulta ser aquel sistema a través del cual se asegura la coordinación entre los diferentes niveles asistenciales mientras dure el proceso de diagnóstico y la terapia del paciente, independientemente del lugar y el tiempo en el cual sea atendido. (Ucha, DEFINICION ABC, 2010)
- **HABILITACIÓN EN SALUD:** Es el conjunto de normas, requisitos y procedimientos mediante los cuales se establece, registra, verifica y controla el cumplimiento de las condiciones



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

básicas de capacidad tecnológica y científica, de suficiencia patrimonial y financiera y de capacidad técnico administrativa, los cual busca dar seguridad a los usuarios frente a los potenciales riesgos asociados a la prestación de servicios y son de obligatorio cumplimiento por parte de los Prestadores de Servicios de Salud. (PRAXXIS CONSULTORES)

- ACREDITACIÓN: proceso voluntario a partir del cual una organización mide la calidad de los servicios que presta, o los productos que realiza, así como el rendimiento que presentan los mismos. (Ucha, DEFINICION ABC, 2013)

- ESTÁNDAR: El concepto se utiliza para nombrar a aquello que puede tomarse como referencia, patrón o modelo. (Porto, 2017)

- AUTOEVALUACIÓN: es un método que consiste en valorar uno mismo la propia capacidad que se dispone para tal o cual tarea o actividad, así como también la calidad del trabajo que se lleva a cabo. (Ucha, DEFINICION ABC, 2011)

- HUMANIZACIÓN: Humanizar es un asunto ético, que tiene que ver con los valores que conducen nuestra conducta en el ámbito de la salud. Cuando los valores nos llevan a diseñar políticas, programas, realizar cuidados y velar por las relaciones asociadas con la dignidad de todo ser humano, (HIGUERA)

Marco Normativo

Tabla 1

Normatividad que aplica

Norma	Marco General	Artículos que se utilizarán o señaladas
-------	---------------	---



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

textualmente o parafraseados.

LEY 100 DE 1993

Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.

ARTICULO 185. Instituciones prestadoras de servicios de salud. Son funciones de las instituciones prestadoras de servicios de salud prestar los servicios en su nivel de atención correspondiente a los afiliados y beneficiarios dentro de los parámetros y principios señalados en la presente ley.

ARTICULO 225. Información requerida. Las entidades promotoras de salud, cualquiera sea su naturaleza, deberán establecer sistemas de costos, facturación y publicidad. Los sistemas de costo deberán tener como fundamento un presupuesto independiente, que garantice una separación entre ingresos y egresos para cada uno de los servicios prestados, utilizando para el efecto métodos sistematizados. Los sistemas de facturación deberán permitir conocer al usuario, para que éste conserve una factura que incorpore los servicios y los correspondientes costos, discriminando la cuantía subsidiada por el sistema general de seguridad social en salud.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Decreto 0780 de 2016	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social	CAPITULO 1, TITULO 1, PARTE 5. SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE CALIDAD EN SALUD: (SOGCS), es el conjunto de instituciones, normas, requisitos, mecanismos y procesos deliberados y sistemáticos del sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de servicios de salud del país.
Ley 1145 de 2007	Por medio de la cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad y se dictan otras disposiciones	Artículo 2 y 3.
RESOLUCIÓN 1995 DE 1999	Por la cual se establecen normas para el manejo de la Historia Clínica.	Artículo 1. DEFINICIONES
CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA		ARTICULO 48. La Seguridad Social es un servicio público de carácter obligatorio que se prestará bajo la dirección, coordinación y control del Estado, en sujeción a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad, en los términos que establezca la Ley. Se garantiza a



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

a su cargo, y se dictan
otras disposiciones.

Por el cual se dictan

normas para el
cumplimiento del
contenido del Título IV
de la Ley 09 de 1979, en
lo referente a las
condiciones sanitarias
que deben cumplir los
establecimiento
hospitalarios y similares

ARTICULO 3o. CAMPO DE APLICACIÓN

Las disposiciones de la presente resolución se
aplicarán tanto a todas las instituciones
prestadoras de servicios de salud, como a todos
los prestadores de salud. Cuando no se indique
expresamente, debe entenderse la
obligatoriedad de los requisitos para todas las
instituciones prestadoras de servicios de salud y
para todos los prestadores de servicios de salud.

RESOLUCIÓN
4445 DE 1996

En las edificaciones, donde a la fecha de la
expedición de la presente resolución funcionen
las instituciones prestadoras de servicios de
salud y los prestadores de servicios de salud,
deberán adecuarse a las disposiciones aquí
contenidas de acuerdo al plan de cumplimiento
que se establezca de común acuerdo con la
Dirección Seccional, Distrital o Local de Salud
competente o su equivalente.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

DECRETO 1011 DE 2006	Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud	TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES
RESOLUCIÓN 2680 DE 2007	Modifica parcialmente la Resolución 1043 de 2006. Condiciones de habilitación y auditoria para el mejoramiento de la calidad para los prestadores de servicios de salud.	Artículo 1°. Condiciones que deben cumplir los prestadores de servicios de salud para habilitar sus servicios. Los prestadores de servicios de salud y todos aquellos establecimientos que presten servicios de salud, sea este o no su objeto social, deberán cumplir para su entrada y permanencia en el Sistema Único de Habilitación.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Evidencias

Gerencia estratégica y de servicios

Pregunta de Investigación

¿Qué actividades definidas en un plan se requerirían para dar cumplimiento a la estrategia planteada?

Ver análisis de la Información

Objetivo específico

Identificar los aspectos internos y externos claves en la prestación de los servicios de salud de la IPS.

Selección y aplicación de instrumentos

El instrumento seleccionado para realizar el análisis del presente Portafolio es la matriz DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas), pues es una herramienta que permite hacer un diagnóstico real de la IPS Fundación Terapéutica Integral, para dar cumplimiento a los objetivos establecidos.

La matriz DOFA, muestra claramente elementos que permiten establecer una visión global de la situación actual, con el cual se puede obtener ventajas competitivas para poder



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

centrarse en los elementos diferenciadores, y de este modo hacer de la IPS una institución fuerte ante la competencia.

La DOFA, permite enfocar las acciones para disminuir las debilidades de la IPS, así como aprovechar las fortalezas y oportunidades, sin dejar a un lado el impacto de las amenazas, siendo necesario conocerlas y prepararse para afrontarlas.

Se escogió la matriz DOFA y no otro instrumento como una encuesta o entrevista, teniendo en cuenta que el objetivo es realizar un diagnóstico y es esta una forma clara y concisa de información real y confiable, que apoye la toma de decisiones.

Para la elaboración del presente instrumento se hizo el análisis de las Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas de acuerdo a lo observado y experimentado, por un colaborador de la IPS miembro del equipo de trabajo del Portafolio.

Análisis Matriz DOFA

Tabla 2

DOFA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
1. Talento humano capacitado, calificado, humanizado y comprometido.	1. Procesos asistenciales con falencias en el registro de la información.
2. Historia Clínica sistematizada.	2. Deficiente seguimiento a los Protocolos de intervención terapéutica.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

- | | |
|---|---|
| 3. Modelo Interactivo. | 3. Incumplimiento a los indicadores establecidos: Revisión de los protocolos de intervención. |
| 4. Valor monetario económico para consultas médicas | 4. Rotación permanente del Recurso Humano. |
| 5. Valoración con pruebas estandarizadas. | 5. Deficiencia de procesos de inducción, reinducción y evaluación de todo el personal. |
| 6. Suministro y equipos suficientes. | 6. El área de facturación presenta deficiencias. |
| 7. Habilitación de los servicios ofertados. | |
| 8. Acceso oportuno de citas. | |

OPORTUNIDADES

AMENAZAS

- | | |
|--|--|
| 1. Ubicación geoestratégica | 1. Crisis en el sector salud |
| 2. Nuevas EPS's que requieren contratar los servicios. | 2. Glosas y devoluciones |
| 3. Mejoramiento de la infraestructura y capacidad instalada. | 3. Surgimiento de nuevas IPS en la localidad |
| 4. Poca competencia en la localidad. | |

Tabla 3

Estrategias

ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
Establecer alianzas estratégicas para incrementar ingresos y disminuir gastos.	Conformar equipos de trabajo para ajustar los procesos administrativos y asistenciales que presentan fallas.
Mejorar la atención y calidad de los servicios terapéuticos para fidelizar los usuarios.	Contratar el mantenimiento de equipos biomédicos y de computación acorde a las necesidades de la IPS.
Establecer el proceso de facturación para realizar la trazabilidad de glosas, recaudo y cartera.	Realizar el diagnóstico del clima laboral y adoptar medidas para mejorarlo.
Realizar convenios con instituciones educativas para apoyar las prácticas de estudiantes.	Garantizar que la IPS tenga equilibrio económico y financiero.
ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
Participar en las actividades que se realicen en la localidad, para fortalecer los vínculos y alianzas estratégicas.	Liderar procesos de cambio internos que permitan ofertar servicios eficientes y de calidad.
Ofertar servicios de calidad para afrontar la competencia futura	Mejorar el acercamiento con los usuarios mediante el fortalecimiento de la oficina de atención al usuario.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Suministrar herramientas tecnológicas Reorganizar e implementar procesos
suficientes para apoyar la gestión del internos administrativos para una mejor
personal administrativo y asistencial gestión de todos los recursos.

Mejorar el clima laboral de la IPS Lograr el acercamiento con la población
de la localidad para promocionar la
imagen y servicios de la IPS.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Tabla 4

Plan de Acción

OBJETIVO	ESTRATEGIA	INDICADO RES	METAS	RESPONSA BLE	¿CÓMO?	FECHA INICIAL ACTIVIDAD	FECHA FINAL ACTIVIDAD
Plantear un plan de mejoramiento para la IPS FUNDACIÓN TERAPÉUTICA INTEGRAL con el fin de fortalecer la prestación en la calidad del servicio para usuarios con	Establecer alianzas estratégicas para incrementar ingresos y disminuir gastos.	Incremento de ingresos por alianzas realizadas	5 nuevas alianzas anuales	Jefe de área Administrativa	Realizar acercamiento con las EPS's en la localidad y localidades cercadas, para dar a conocer el portafolio de servicios.	1/01/2020	31/12/2020
Mejorar la atención y calidad de los servicios terapéuticos para fidelizar los usuarios.		Incremento en la Satisfacción del usuario	Nivel de satisfacción del 90%	Coordinador de SIAU	Encuesta de los servicios recibidos por la IPS, al finalizar la consulta.	1/01/2020	31/12/2020



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

condición de discapacidad.	Establecer el proceso de facturación para realizar la trazabilidad de glosas, recaudo y cartera.	Disminución de las glosas con respecto a la Facturación total	% de Glosas menor de 5%	Auditor de cuentas médicas	Disminuir las glosas radicadas por las EPS, realizando el correcto registro de las consultas	1/01/2020	31/12/2020
	Realizar convenios con instituciones educativas para apoyar las prácticas de estudiantes.	Convenios realizados	3 Convenios anuales	Gerente	Verificar con las instituciones educativas de la localidad la realización de prácticas en la IPS	1/01/2020	31/12/2020



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Conformar equipos de trabajo para ajustar los procesos administrativos y asistenciales que presentan fallas.	Procesos asistenciales y administrativos mejorados	Establecer el área de facturación y mejorar el área de atención al usuario	Gerente	Verificar los procesos que requieren mejoramiento, especialmente el área de facturación y atención al usuario	1/01/2020	31/12/2020
Contratar el mantenimiento de equipos biomédicos y de computación acorde a las necesidades de la IPS.	Contratos	Contrato vigente para mantenimiento de equipos médicos y de computación	Gerente	Establecer los contratos para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos	1/01/2020	31/12/2020



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Realizar el diagnóstico del clima laboral y adoptar medidas para mejorarlo.	Medición del clima	90% de nivel de satisfacción del clima laboral	Atención al usuario	Realizar medición trimestral del clima laboral por medio de encuestas y entrevistas al personal	1/01/2020	31/03/2020
<hr/>						
Garantizar que la IPS tenga equilibrio económico y financiero.	Punto de equilibrio	Ingresos deben superar a los gastos en un 60%	Jefe de área Administrativa	Realizar la verificación mensual de los estados financieros.	1/01/2020	1/02/2020



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Participar en las actividades que se realicen en la localidad, para fortalecer los vínculos y alianzas estratégicas.	Actividades realizadas/Actividades proyectadas	90% de asistencia a las actividades proyectadas	Gerente	En las actividades realizadas en la localidad, llevar stand promocional de la IPS	1/01/2020	31/12/2020
Ofertar servicios de calidad para afrontar la competencia futura	Servicios ofertados mejorados	60% de los servicios mejorados	Gerente	Realizar revisión de los servicios ofertados y de las fallas que presentan	1/01/2020	31/12/2020



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Suministrar herramientas tecnológicas suficientes para apoyar la gestión del personal administrativo y asistencial	Herramientas tecnológicas implementadas	90% de las herramientas tecnológicas proyectadas en funcionamiento	Gerente	Realizar proyección de las necesidades en herramientas tecnológicas para la mejora de la atención al usuario	1/01/2020	31/12/2020
Liderar procesos de cambio internos que permitan ofertar servicios eficientes y de calidad.	Capacitaciones realizadas en gestión del cambio	2 Capacitaciones trimestrales	Gerente	Capacitaciones dirigidas al personal para adoptar medidas de cambio en pro de brindar servicios de calidad	1/01/2020	31/03/2020



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Mejorar el acercamiento con los usuarios mediante el fortalecimiento de la oficina de atención al usuario.	No de casos interpuestos	90% de los casos resueltos	Atención al usuario	La oficina de atención al usuario debe garantizar una efectividad en la resolución de los casos interpuestos por los usuarios.	1/01/2020	31/12/2020
<hr/>						
Reorganizar e implementar procesos internos administrativos para una mejor gestión de todos los recursos.	Procesos internos de calidad	70% de mejoramiento de los procesos ofertados	Gerente	Realizar revisión de los servicios ofertados para garantizar la mejora en la prestación de estos	1/01/2020	31/12/2020



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Análisis de la información

Mediante la matriz DOFA, se pudo evidenciar los factores internos y externos que afectan a la IPS, a partir de la cual se establecieron una serie de estrategias encaminadas a dar cumplimiento al objetivo general.

Con el plan de acción se logró determinar las actividades que deben llevar a cabo para obtener el mejoramiento en la prestación del servicio en la IPS, puesto que se enfocan en áreas claves de la empresa, asignando un responsable y un tiempo; con el fin de establecer avances en las metas fijadas. Las actividades que se realizará son:

- Realizar acercamiento con las EPS's en la localidad y localidades cercadas, para dar a conocer el portafolio de servicios.
- Verificar la encuesta de los servicios recibidos por la IPS, al finalizar la consulta.
- Disminuir las glosas radicadas por las EPS, realizando el correcto registro de las consultas
- Verificar con las instituciones educativas de la localidad la realización de prácticas en la IPS
- Verificar los procesos que requieren mejoramiento, especialmente el área de facturación y atención al usuarios
- Establecer los contratos para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos
- Realizar medición trimestral del clima laboral por medio de encuestas y entrevistas al personal
- Realizar la verificación mensual de los estados financieros.
- En las actividades realizadas en la localidad, llevar stand promocional de la IPS
- Realizar revisión de los servicios ofertados y de las fallas que presentan



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

- Realizar proyección de las necesidades en herramientas tecnológicas para la mejora de la atención al usuario
- Capacitar al personal para adoptar medidas de cambio en pro de brindar servicios de calidad
- La oficina de atención al usuario debe garantizar una efectividad en la resolución de los casos interpuestos por los usuarios.
- Realizar revisión de los servicios ofertados para garantizar la mejora en la prestación de estos.

Lo anterior propenderá a fijar metas claras en la IPS y que son realizables en el corto y mediano plazo, puesto que la empresa se encuentra en un proceso en el que se hace necesario brindar un servicio eficiente, acorde a los objetivos planteados.

La gerencia de la IPS debe fijar características diferenciadoras de la competencia en la localidad, generando así un flujo de efectivo y reconocimiento por parte de la comunidad. Es mediante el plan de mejoramiento que se puede realizar un direccionamiento a corto, mediano y largo plazo. Lo anterior con el fin de tomar decisiones acertadas e incorporar en la IPS mejoramiento continuo e innovación tanto en equipos como en los servicios ofrecidos por el personal, manteniéndose en el mercado local.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Auditoría y control de calidad en salud

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?

Por medio del proceso de realizar un Plan de Auditorías al Sistema de información y atención al usuario, se pretende avanzar en el proceso de mejora del modelo de operación de la Fundación en lo que respecta al proceso de atención a los usuarios, como está contenido en la Resolución 1445 de 2006 y su anexo técnico # 1, donde está contenido el *Manual de estándares de acreditación para las instituciones que ofrecen servicios de salud de habilitación y rehabilitación* y así avanzar de manera adecuada en la implementación de uno de los componentes del Sistema Obligatorio de la Garantía de la Calidad; en este caso se pretende evaluar el nivel de cumplimiento de las funciones de la oficina de información y atención a los usuarios.

Dentro de los estándares de acreditación, en el Manual de estándares de acreditación para instituciones de rehabilitación, encontramos una primera sección donde aparecen los Estándares del Proceso de Atención a los Usuarios y una segunda sección donde se hallan los estándares de apoyo Administrativo y Gerencial a dichos procesos.

El proceso de atención contiene un módulo llamado “Estándares del Proceso de Atención al Cliente – Asistencial”, en el que se encuentran entre otras, las competencias y deberes que



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

tienen los prestadores de servicios de salud en habilitación / rehabilitación como son entre otras: “Promover los derechos y deberes de la población en situación de discapacidad” y “Fomentar la participación de los usuarios en situación de discapacidad y sus familias, en la elaboración y desarrollo de planes de intervención”

La sección de los estándares del proceso de atención señala el camino lógico de la relación usuario - institución dentro de un proceso de atención. Este está desarrollado de manera que se puedan integrar coordinadamente, los diferentes servicios, personas y elementos en la atención al usuario y a su familia.

En este sentido la institución debe tener definida una política respecto a los derechos de las personas con discapacidad, los cuales sean difundidos y conocidos por todo el personal y promovidos dentro y fuera de la institución, procurando siempre una atención oportuna y la mejor información para el usuario y su familia acerca de la institución y del proceso de rehabilitación.

Según el Manual de Estándares de Acreditación para Instituciones de Rehabilitación debe existir un proceso para atender y dar respuesta a las quejas y sugerencias de los usuarios impulsando así el mejoramiento institucional.

En el manual de estándares de acreditación para instituciones de rehabilitación, los 2 primeros estándares dada su importancia transversal para todo el proceso de atención, hablan de los derechos y deberes de los pacientes y dicen:

1. “En la institución existe una declaración sobre los derechos y deberes de las personas con discapacidad, que se aplica en el proceso de atención y en las acciones extramurales.”



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

2. `` *La institución garantiza que su personal conoce, promueve y respeta los derechos y deberes de las personas con discapacidad.* ``

Estas actividades deben ser organizadas y garantizadas a partir de la oficina de información y atención al usuario, a partir de ahí surgió la iniciativa de realizar una auditoría a la manera cómo se viene desempeñando este proceso, la cual aportará a mejorar el modelo de operación de la fundación en la manera de que por medio de esta se pueda garantizar que exista una clara y comprensible declaración de los derechos y deberes de los pacientes con discapacidad y que esta se aplique realmente en los procesos de atención en salud intra y extra murales; además de que todo el personal conozca esta declaración de derechos y la interiorice. El modelo de operación se mejorará en la medida en que se apliquen de manera integral los lineamientos conceptuales e instrumentales del Sistema Único de Acreditación, en este caso, en lo que respecta a la atención de los usuarios y el respeto por sus derechos. De esta manera se generará un impacto positivo en la atención de los usuarios con discapacidad, lo cual repercutirá en los Indicadores en salud de la Institución y satisfacción de dichos usuarios, y así aportar a dar cumplimiento a lo solicitado por el sistema obligatorio de garantía de calidad.

Objetivo específico

Evaluar el nivel de cumplimiento de las funciones básicas del Servicio de Información y Atención al Usuario la IPS Fundación Terapéutica Integral, mediante la implementación de una lista de verificación que permita la realización de una Auditoría.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Selección y aplicación de instrumentos

El instrumento seleccionado para realizar el análisis del presente Portafolio es una Lista de Verificación aplicada en la Fundación Terapéutica Integral. Se escogió este instrumento con el fin de documentar el desempeño de una persona u organización, con el fin de verificar los resultados obtenidos y evaluar los productos elaborados, de acuerdo a una norma o parámetro previamente definido en el que se establecen los mecanismos y criterios, que permiten determinar si un área esa siendo realmente competente en relación con el contexto determinado.

La lista de verificación es un instrumento que se encuentra dentro de la metodología cualitativa, puesto que se requiere obtener información puntual, mediante un formato previamente elaborado, con respuestas abiertas y cerradas de acuerdo al tipo de pregunta; permitiendo de esta forma obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz.

En esta lista de verificación, se pueden evaluar contenidos, capacidades, habilidades, conductas; siendo un mecanismo de revisión durante el proceso de auditoria; de igual forma permite controlar el cumplimiento de una serie de requisitos o recolectar datos ordenadamente.

Los estándares usados fueron diseñados para Evaluar en 6 Ítems cómo es el desempeño del SIAU de la IPS Fundación Terapéutica Integral, teniendo como referencia la normatividad que aplica para los Servicios de Información y Atención al usuario, mediante una retroalimentación teórica sobre el SIAU, su estructura y el sustento legal que rige en el país. Sobre su estructura y procesos, igualmente se tiene en cuenta la experiencia del Equipo de Trabajo con relación a su participación en el sector salud.

En cuanto a la socialización del modelo para medir la satisfacción del usuario se realizarán presentaciones todos los días de forma constante en medio audiovisual con el cual



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

cuenta la Fundación, de igual forma la funcionaria de Atención Al Usuario entregará a cada usuario un comunicado para dar a conocer los medios en los cuales puede realizar peticiones, quejas y reclamos relacionados con el servicio recibido.

El instrumento que se aplicó en la Fundación es el siguiente:

Tabla 5

Lista de Verificación

AUDITORIA DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO IPS FUNDACIÓN TERAPÉUTICA INTEGRAL

IPS Fundación Terapéutica

Institución: Integral

Proceso: Servicio de Información y Atención al Usuario

Fecha

auditoría: 4/09/2018



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Estándar a evaluar	Autoevaluación nivel de desarrollo	Verificación auditoría	Criterios para definir el grado de desarrollo de cada estándar	Observaciones	Recomendaciones
El servicio de atención al usuario tiene un funcionario coordinador o líder con funciones y tiempo definidos para la atención y manejo del siau	Adecuado	Adecuado	Avanzado: proceso documentado, socializado, implementado y evaluado. Se evidencia la presencia de un funcionario responsable del servicio con funciones escritas y evidencia de asignación de tiempo destinado para las funciones propias del siau. Adecuado: cumple con los requisitos del estándar, sin embargo requiere acciones menores para fortalecer algunos de los criterios. Medio: cumple parcialmente y se requiere un plan de mejora que	La institución cuenta actualmente con una funcionaria a cargo de la atención al usuario quien está disponible tiempo completo, sin embargo, se requieren acciones de mejora mínimas para	Establecer tiempos para las funciones que debe realizar la funcionaria de atención al usuario

			<p>corrija las limitantes.</p> <p>Incipiente: fase inicial de implementación del estándar o su aplicación es mínima.</p> <p>Ninguno: no hay evidencia de implementación del estándar o la información es anecdótica.</p>	<p>favorecer que la efectividad en la atención sea la esperada.</p>
<p>El servicio de atención al usuario tiene formalizado el proceso de atención de quejas y reclamos y el manejo del buzón de sugerencias.</p>	2	Medio	Medio	<p>Avanzado: se evidencia que el trámite de quejas y el manejo de buzón son documentados, socializados, implementados y evaluados. Se evidencia el cierre del proceso en 5 quejas del último trimestre tomadas al azar. Se evidencian actas de apertura de buzones de sugerencias y análisis de los resultados en</p> <p>En la institución se establecieron mecanismos para la recepción de quejas y/o reclamos mediante el correo electrónico, chat por medio de la</p> <p>Primero se debe fijar de forma permanente el buzón de sugerencias de forma que los usuarios puedan tener acceso a este para presentar sus quejas y reclamos.</p>

el último trimestre.	página web,	Segundo, crear
Adecuado: cumple con los	el buzón de	formato de
requisitos del estándar, sin	sugerencias	quejas
embargo requiere acciones	actualmente	cumpliendo
menores para fortalecer	no se	con los
algunos de los criterios.	encuentra	requisitos de
Medio: cumple	activo o	circular única
parcialmente y se requiere	disponible a	de supersalud,
un plan de mejora que	los usuarios	tercero,
corrija las limitantes;	aunque se ha	establecer
incipiente: fase inicial de	creado, sin	apertura y
implementación del	embargo este	revisión del
estándar o su aplicación es	no es	buzón así
mínima.	permanente	como de quejas
Ninguno: no hay evidencia	para el acceso	por medio
de implementación del	a los	virtual mínimo
estándar o la información es	usuarios.	una vez por
anecdótica.	¿El formato	semana. Cuarto
	para quejas y	encargar a
	reclamos	personal de
	cumple con	área de calidad
	los requisitos	para dar



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

de la circular respuesta
única de la oportuna a las
supersalud? quejas
¿Cómo es el determinando
comportamiento que este
histórico tiempo no sea
del mayor a 15
indicador? días.
No hay un
formato de
quejas y
reclamos
establecidos
el cual se
debe crear
con base en
los requisitos
de la circular
única de la
supersalud,
además no se
tienen



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

				periodos establecidos para la revisión y dar respuesta a las quejas presentadas.
			Avanzado: proceso	Actualmente Ninguna
El servicio de atención al usuario tiene línea telefónica o chat 3 destinados a la asesoría, orientación y atención de inquietudes del usuario	Avanzado	Avanzado	documentado, socializado, implementado y evaluado. Se evidencia la existencia de una línea telefónica exclusiva o un chat para la orientación y atención del usuario y se lleva control de las consultas y respuestas dadas al usuario (el auditor realizará verificación de su efectividad) adecuado: cumple con los requisitos del estándar, sin	la IPS cuenta con línea telefónica fija y celular además de redes sociales y chat de whatsapp a los cuales los usuarios pueden acceder y contactarse para resolver

			embargo requiere acciones menores para fortalecer algunos de los criterios. Medio: cumple parcialmente y se requiere un plan de mejora que corrija las limitantes. Incipiente: fase inicial de implementación del estándar o su aplicación es mínima. Ninguno: no hay evidencia de implementación del estándar o la información es anecdótica.	sus dudas se puede acceder fácilmente a la línea telefónica de atención e información al usuario. Acceder a la línea telefónica es fácil, teniendo en cuenta que esta la opción de línea fija o celular		
El servicio de atención al usuario tiene	4	Medio	Adecuado	Avanzado: proceso documentado, socializado, implementado y evaluado. Se evidencia la realización	Actualmente existe una encuesta virtual la cual	Se sugiere establecer frecuencia de aplicación de



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

estudios de	periódica de la evaluación	se aplica a	la encuesta, y
satisfacción	de satisfacción, el análisis	usuarios de la	cantidad de la
de los	de resultados y el	institución	población a
usuarios de	seguimiento a las acciones	con preguntas	quien se aplica,
programas y	de mejora.	específicas	además
servicios de	Adecuado: cumple con los	sobre los	socializar el
salud.	requisitos del estándar, sin	procesos que	proceso para
	embargo requiere acciones	se llevan a	que tengan el
	menores para fortalecer	cabo en la	conocimiento
	algunos de los criterios.	IPS, sin	correspondient
	Medio: cumple	embargo no	e de este
	parcialmente y se requiere	están	
	un plan de mejora que	socializados	
	corrija las limitantes.	los procesos y	
	Incipiente: el servicio de	periodos	
	atención al usuario es poco	específicos de	
	operativo o sus acciones se	aplicación de	
	limitan al cumplimiento de	la encuesta, o	
	trámites legales y los	la frecuencia	
	criterios del estándar están	de la misma	
	en un bajo grado de		
	desarrollo.		

			Ninguno: no hay evidencia de implementación del estándar o la información es anecdótica.
El servicio de atención al usuario tiene planes de capacitación a los usuarios, 5 carteleras informativas y otras estrategias de comunicación con los usuarios de programas de salud.	Adecuado	Adecuado	<p>Avanzado: proceso documentado, socializado, implementado y evaluado. Se evidencia el proceso de comunicación y capacitación de los usuarios en los temas relacionados con los deberes, los derechos, horarios, servicios, costos, resultados de las encuestas de satisfacción (ver: carteleras informativas y otras estrategias de comunicación con los usuarios). Adecuado: cumple con los requisitos del estándar, sin embargo requiere acciones</p> <p>En la IPS se tienen carteleras informativas sobre información correspondiente a la institución, así como la misión, visión, además de procesos básicos de higiene, también en la página de</p> <p>Se sugiere dar a conocer información específica de la institución a todos los usuarios mediante diferentes estrategias, tanto en medio virtual como físico, así este pueda ser socializado en forma efectiva.</p>



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

menores para fortalecer	internet se
algunos de los criterios.	presentan los
Medio: cumple	deberes,
parcialmente y se requiere	derechos de
un plan de mejora que	los usuarios,
corrija las limitantes.	la ruta para el
Incipiente: fase inicial de	ingreso de
implementación del	atención, sin
estándar, su aplicación es	embargo, no
mínima o el sistema poco	todos los
operativo o sus acciones se	usuarios
limitan al cumplimiento de	tienen
trámites legales.	conocimiento
Ninguno: no hay evidencia	de esta, o
de implementación del	tienen acceso
estándar o la información es	a este sistema
anecdótica.	virtual por lo
	que se deben
	presentar
	mediante
	otras
	alternativas



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

<p>La institución documenta procesos de mejoramiento o derivados de las</p>			<p>Avanzado: documentan ejecución y evaluación de un plan de mejoramiento derivado de las evaluaciones, quejas y sugerencias de los usuarios.</p> <p>Adecuado: cumple el estándar pero requiere mínimos ajustes.</p> <p>Medio: cumple</p>	<p>Se cuenta con un informe de los resultados de las encuestas, en donde se obtienen gráficas correspondientes a los diferentes procesos indagados, sin embargo,</p> <p>no se encuentra reportado ni documentado</p>	<p>Se recomienda implementar formato de registro de información correspondiente a reclamos presentados y las acciones de mejora implementadas.</p>
<p>6 diferentes expresiones de evaluación de la calidad que los usuarios realizan</p>	<p>Ninguno</p>	<p>Medio</p>	<p>parcialmente con el estándar, requiere ajustes significativos en sus planes de mejora interna.</p> <p>Incipiente: fase inicial de implementación o no se evidencia cumplimiento del plan propuesto.</p> <p>Ninguno: no tienen un plan de mejora del programa o la información es anecdótica.</p>	<p>diferentes procesos</p>	<p>.</p>



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Nombre	Cargo
GINNA ELIZABETH PACHECO URREGO	Auditora Líder
MAURICIO SUAREZ ZULUAGA	Auditor
MARTHA PAOLA GUERRERO TORRES	Auditora
ESTEFANÍA CHAUCANES GUERRERO	Auditora

La lista de verificación se realizó a la Gerente de Calidad de la Fundación Terapéutica Integral, teniendo en cuenta que se requieren datos exactos de la situación del IPS con respecto al Sistema General de Salud.

Tabla 6

Plan de Mejoramiento auditoria de la Calidad

Estándar de calidad	¿Qué se va a realizar?	¿Cómo se va a realizar?	¿Quién lo va a realizar?	¿Cuándo se va a realizar?	¿Dónde se va a realizar?	¿Cómo se va a realizar?
				Fecha inicio		Fecha terminación
o						verificar la acción realizada?



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

El Servicio

de

Atención

al Usuario

tiene un

Organizar

funcionari

Establecer

un

o

tiempos para las

cronograma

coordinad

funciones que

y horario

Coordina

15/09/20

15/10/20

IPS

Auditor

or o líder

debe realizar la

diario para

dor SIAU

18

18

Terapéut

ia

con

funcionaria de

el

ica

Interna

funciones

Atención al

cumplimien

Integral

y tiempo

Usuario

to de

definidos

funciones

para la

atención y

manejo del

SIAU

El Servicio

Estandarizar el

Generar

de

proceso de

formatos

Coordina

15/09/20

15/03/20

IPS

Auditor

Atención

recolección y

acordes con

dor SIAU

18

19

Terapéut

ia

al Usuario

análisis de

la circular

ica

Interna

tiene

quejas,

única de

Integral



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

formalizadas sugerencias, Supersalud,
o el felicitaciones de establecer
proceso de acuerdo con los proceso
atención diferentes para
de quejas medios revisión y
y reclamos establecidos. análisis de
y el quejas y
manejo del reclamos
buzón de recibidas,
sugerencia así como el
s. seguimient
o y
documentac
ión de los
procesos

El Servicio	Establecer	Fijas fechas					
de	frecuencia de	específicas				IPS	
Atención	aplicación de la	para la	Coordina	15/09/20	15/03/20	Terapéut	Auditor
al Usuario	encuesta, y	aplicación	dor SIAU	18	19	ica	ia
tiene	cantidad de la	de la				Integral	Interna
estudios de	población a	prueba y					
satisfacció	quien se aplica, y	establecer					



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

n de los usuarios de programas y servicios de salud. socializar el proceso para que tengan el conocimiento correspondiente de este proceso de análisis y socialización de la misma.

El Servicio

de Atención al Usuario tiene planes de capacitación ón a los usuarios, carteleras informativas y otras estrategias de comunicación con los usuarios, tanto en medio virtual como físico, así este pueda ser socializado en forma efectiva.

Generar estrategias de información específica de la Institución a todos los usuarios mediante, tanto en medio virtual como físico, así este pueda ser socializado en forma efectiva.

Establecer medio de publicación efectivos para capacitar usuarios por medio físico y virtual.

Coordina 15/09/2018 15/03/2019

Terapéutica Integral

Auditoria Interna



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

usuarios
de
programas
de salud.

La

institución

documenta

Procesos

de

Mejoramie

nto

derivados

de las

diferentes

expresione

s de

evaluación

de la

calidad

que los

usuarios

realizan

Implementar

formato de

registro de

información

correspondiente

a inquietudes

presentadas y las

acciones de

mejora

implementadas.

Crear

formato de

registro de

resultados

de

encuestas

con su

respectivo

análisis y

seguimient

o a

acciones de

mejora

Coordina
dor SIAU

15/09/20
18

15/10/20
18

IPS
Terapéut
ica
Integral

Auditor
ia

Interna



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Análisis de la información

Posterior a la aplicación del instrumento propuesto para verificar la efectividad del Servicio de Información y atención al usuario en la IPS Fundación Terapéutica Integral, obteniendo información por parte de la funcionaria encargada actualmente de la Atención al Usuario, así como desde el área de calidad, se puede evidenciar que es un área de vital importancia para una institución, a la que se debe prestar la prioridad necesaria con el fin de cumplir con todos los procesos requeridos según el SOGC.

A partir de los resultados obtenidos en el instrumento, se aprecia que la institución ya tiene establecida el área de Atención al usuario, el cual requiere de la implementación de acciones de mejora con el fin de incrementar su efectividad, cuyo objetivo principal es el de velar por el respeto a los derechos de los usuarios, y que además sea un canal de comunicación entre ellos y la fundación lo que impactará en la satisfacción de los usuarios con el servicio prestado.

Dentro de los resultados obtenidos se observa que actualmente la institución cuenta con una funcionaria quien se encuentra a cargo de la Atención al Usuario prestando el servicio de tiempo completo; sin embargo, se deben especificar las funciones y tiempos en los que se deben cumplir estas funciones para favorecer mayor efectividad tanto en la recepción de solicitudes como respuestas de las mismas. Además, aunque la IPS cuenta con mecanismos establecidos para la recepción de quejas y/o reclamos como correo electrónico, pagina web, buzón de sugerencias; estos se deben socializar e implementar en forma permanente, y deben darse a conocer a los usuarios y colaboradores para que así puedan hacer uso de estos según lo requieran.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Tampoco cuenta con un formato establecido para la presentación de quejas y reclamos, el cual se debe establecer según los requisitos de la Circular Única de la SUPERSALUD.

Toda esta información es pertinente relacionarla en encuestas de satisfacción, las cuales aunque están creadas, se deben establecer periodos específicos de aplicación, dado que actualmente no se tiene establecida la frecuencia de implementación, para así mismo realizar el seguimiento adecuado a los procesos llevados en la institución además de socializar estos.

Por otro lado, la Fundación da a conocer información básica como Misión, Visión, Objetivos, entre otros por medio tecnológicos como página Web, y carteleras informativas; no obstante, estas deben ser socializadas con todos los usuarios con el fin que tengan conocimiento de información correspondiente a la institución y de forma actualizada.

El velar por el respeto a los derechos de los usuarios es humanizar la atención, la humanización debe llevarnos a diseñar políticas, programas y a velar por que existan relaciones de trato con dignidad a todos los usuarios, de manera que la atención no sea sólo en un plano físico si no integral y lograr suplir sus necesidades también a nivel emocional y social. El asunto del respeto a los derechos de los usuarios pasa porque para todos los colaboradores de la fundación se implementen capacitaciones en humanización y que se apliquen realmente en el proceso de atención, para lograr así que los usuarios sean considerados como seres humanos en un sentido integral.

Por último, se puede evidenciar una de las fortalezas con las que cuenta el Servicio actualmente, es el acceso telefónico y por redes sociales teniendo en cuenta que se encuentran establecidas y activas líneas de teléfono: fija y dos líneas celulares, además de chat de WhatsApp, correos electrónicos por área, sobre los cuales los usuarios tienen conocimiento y utilizan constantemente.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Teniendo en cuenta estos hallazgos se puede evidenciar que es pertinente implementar un Plan de auditorías que permitan llevar a cabo en forma efectiva procesos correspondientes con la Atención al Usuario y su satisfacción, dado que el servicio prestado debe ser medido para implementar acciones de mejora para el modelo de atención, optimizándola y dando así cumplimiento a los requisitos del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en los servicios de salud.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

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?

En la IPS Terapéutica Integral los procesos de desarrollo organizacional se gestionan inicialmente desde el área de Talento Humano, en donde se realiza selección del personal con diferentes pruebas prácticas, psicológicas y de conocimiento. Cuando el profesional ingresa a la institución se procede a dar a conocer los manuales de funciones concientizando a la persona sobre la importancia del objetivo de su cargo y el trabajar en Equipo, además se asegura por medio de una evaluación de conocimiento que se entienda el desempeño de sus funciones, la evolución se hará trimestralmente por medio de una encuesta de satisfacción donde se pretende evidenciar fortalezas (motivación) y fragilidades (Debilidad) de sus empleados.

El proceso de intervención de los profesionales es aspecto vital para el desarrollo de la organización, ya que las sesiones que realizan son las facturadas, por ello es importante que toda atención realizada sea registrada, para así tener soporte de estas y poder generar el cobro correspondiente a la EPS; por otro lado, los profesionales del área administrativa, están encargados de que se gestione adecuadamente y en forma armónica el proceso verificando que se agenden las sesiones que le corresponden a cada paciente para que los terapeutas realicen la respectiva intervención.



Objetivo específico

Diseñar un programa modelo de aprendizaje organizacional y cultura de mejora continua para la IPS.

Selección y aplicación de instrumentos

Tabla 7

Preguntas para la encuesta

	TOT	DESACU	DE	TOTAL
PREGUNTA	ALM	ERDO	INDECI	ACUERD
	ENTE		SO	O
	DESA			ACUER
	CUE			DO
	RDO			
Pregunta	Actualmente se			
1	siente satisfecho			
	con su trabajo en la			
	IPS			
Pregunta	Las personas con			
2	las que se relaciona			
	en la IPS actúan			



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

con respeto y de
manera ética

Pregunta 3 Las tareas y funciones asignadas están acorde a su nivel de escolaridad

Pregunta 4 Considera que su trabajo aporta al logro de los resultados de la IPS

Pregunta 5 Considera que su trabajo es valorado

Pregunta 6 Considera justa la manera en que se otorgan los ascensos

Pregunta 7 Su líder se preocupa por sus necesidades e intereses

Pregunta 8 Recibe formación/capacita



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

ción en temas

relacionados con su

labor en la IPS

Pregunta Las condiciones de

9 ruido, espacio,

temperatura le

permiten trabajar

con normalidad

Pregunta Dispone de los

10 materiales y

recursos necesarios

para realizar su

trabajo

Pregunta Considera que el

11 tiempo establecido

en la IPS para el

desarrollo de

funciones es

adecuado

Pregunta Considera que las

12 funciones están

organizadas en

forma equitativa

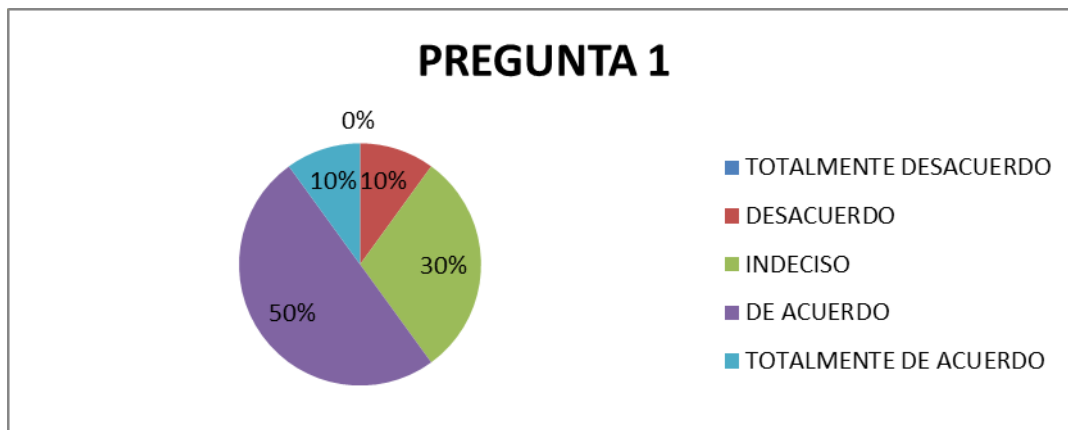
Pregunta 13
Cuenta con la colaboración de sus compañeros de trabajo cuando lo necesita

Pregunta 14
Considera que existe un buen ambiente de trabajo

Análisis de la información

Figura 2

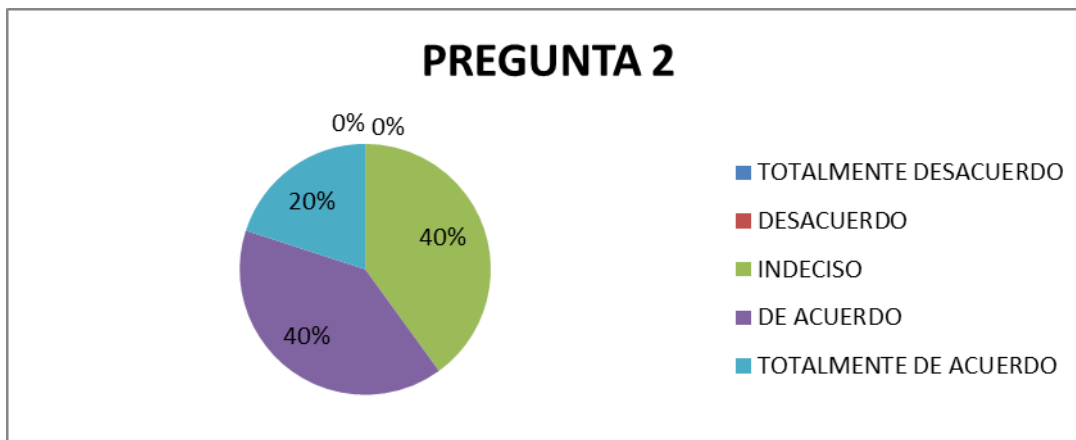
Pregunta 1 de la encuesta



El 10% de los profesionales encuestados se encuentran totalmente de acuerdo en cuanto a la satisfacción por trabajar actualmente en la institución, el 50% se encuentran de acuerdo, el 30% se encuentra indeciso, el 10% se encuentra en desacuerdo.

Figura 3

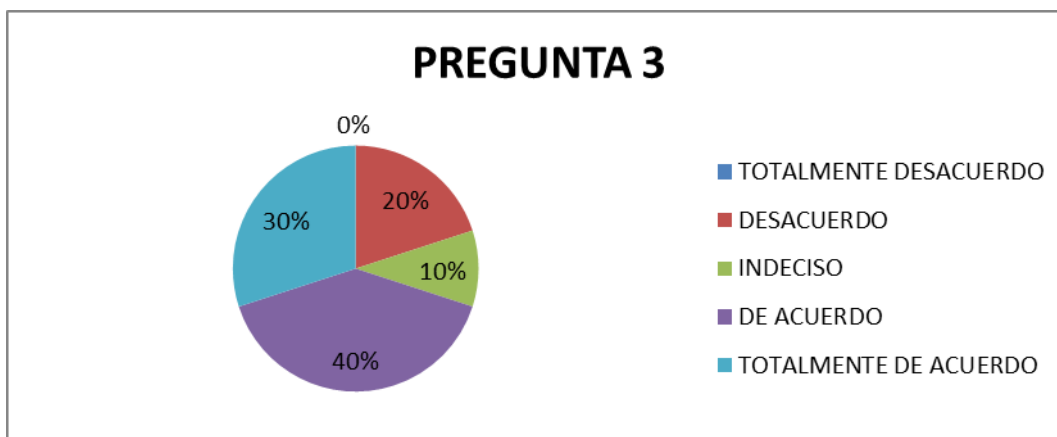
Pregunta 2 de la encuesta



En cuanto a la percepción sobre si las personas con las que se relaciona en la IPS actúan con respeto y manera ética, el 20% se encuentra totalmente de acuerdo, el 40% se encuentra de acuerdo, e indeciso el 20%.

Figura 4

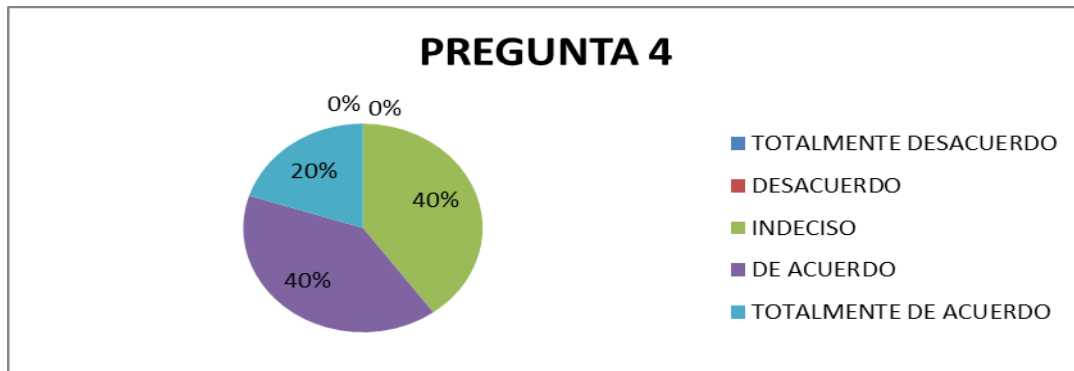
Pregunta 3 de la encuesta



Respecto a las tareas y funciones asignadas si están acorde con el nivel de escolaridad, el 30% se encuentra totalmente de acuerdo, el 40% de acuerdo, el 10% se encuentra indeciso, el 20% está en desacuerdo.

Figura 5

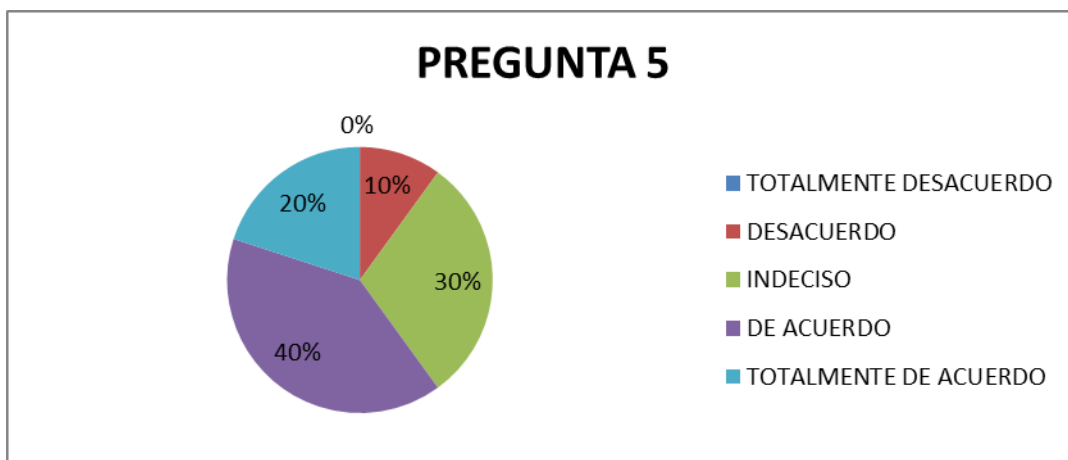
Pregunta 4 de la encuesta



En relación si consideran que su trabajo aporta a los logros de los resultados de la IPS, el 20% esta totalmente de acuerdo, el 40% esta de acuerdo, y el 40% esta indeciso.

Figura 6

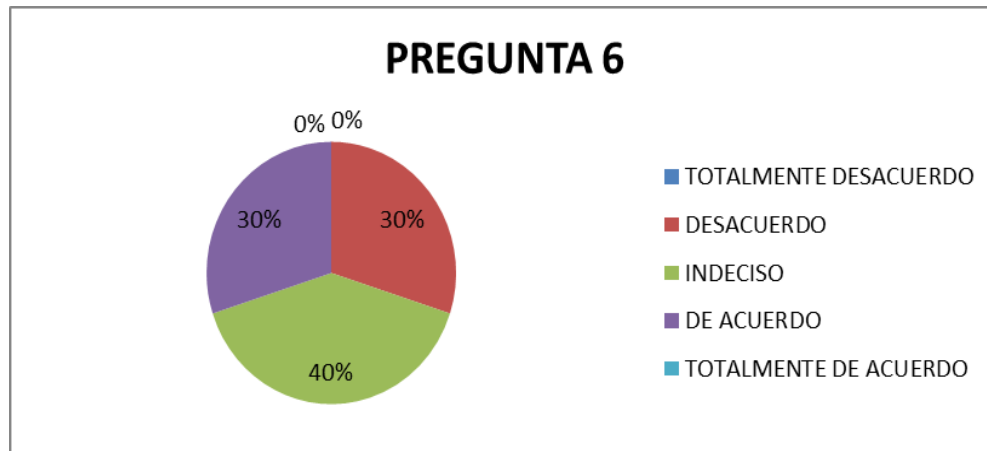
Pregunta 5 de la encuesta



El 20% esta totalmente de acuerdo en que su trabajo es valorado, el 40% indica que esta de acuerdo, el 30% se encuentra indeciso, y el 10% esta en desacuerdo.

Figura 7

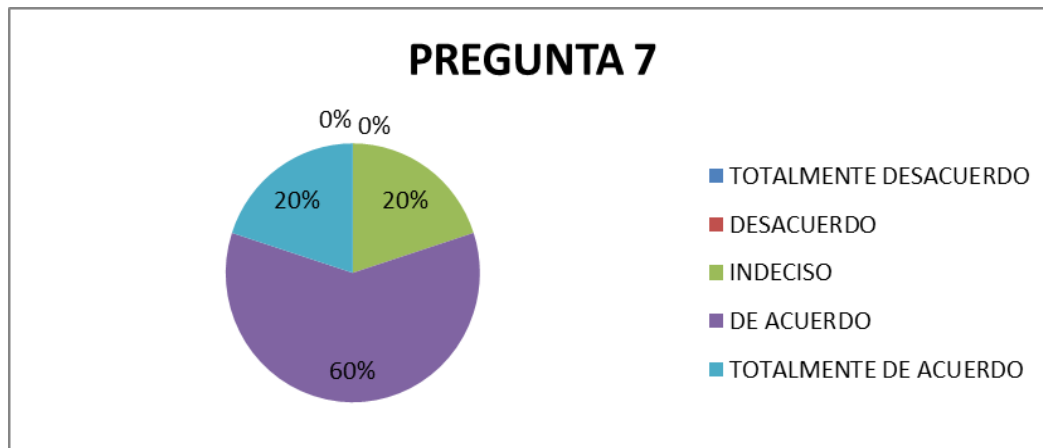
Pregunta 6 de la encuesta



El 30% está de acuerdo en considerar justa la manera en que se otorgan los ascensos, el 40% se encuentra indeciso y el 30% se encuentra en desacuerdo en cuanto a este proceso.

Figura 8

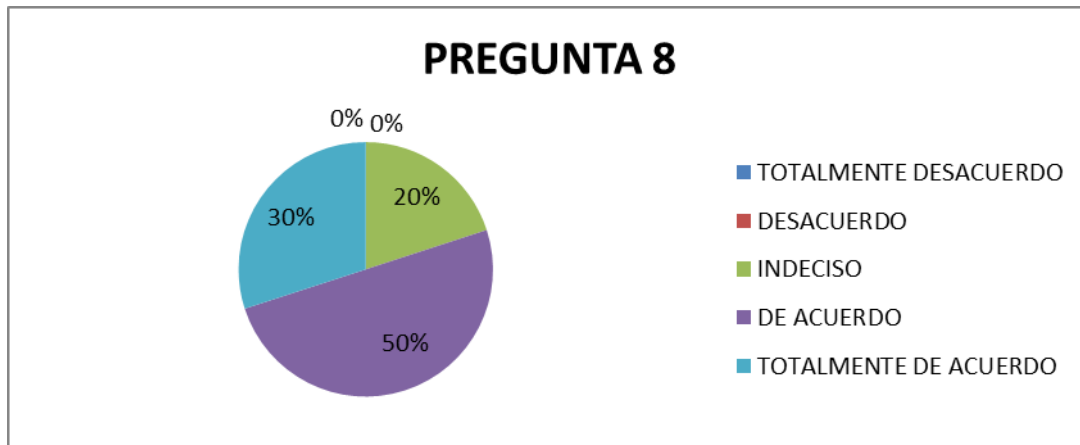
Pregunta 7 de la encuesta



En relación con la pregunta si su líder se preocupa por sus necesidades e intereses el 20% está totalmente de acuerdo, el 60% se encuentra de acuerdo, y el 20% se encuentra indeciso.

Figura 9

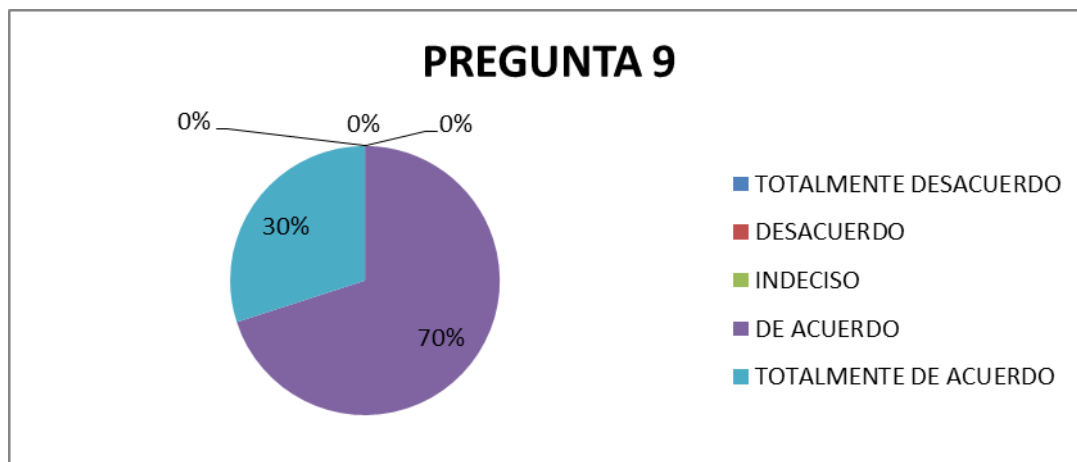
Pregunta 8 de la encuesta



El 30% indica que esta totalmente de acuerdo en cuanto a recibir formación/capacitación en temas relacionados con la labor en la IPS, el 50% se encuentra de acuerdo, y el 20% esta indeciso.

Figura 10

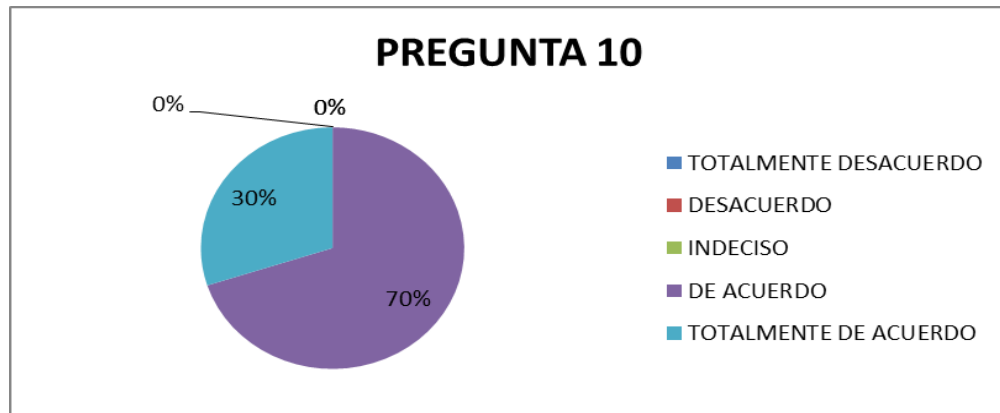
Pregunta 9 de la encuesta



En cuanto a las condiciones de ruido, espacio, temperatura que permiten trabajar con normalidad, el 30% refiere que esta totalmente de acuerdo, y el 70 esta de acuerdo.

Figura 11

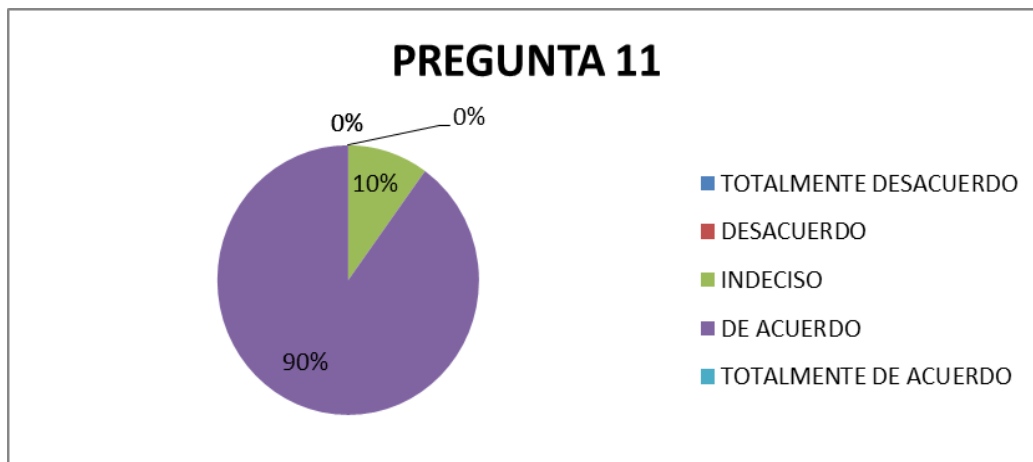
Pregunta 10 de la encuesta



En relación con la disponibilidad de materiales y recursos para realizar el trabajo, el 30% está totalmente de acuerdo, y el 70% se encuentra de acuerdo.

Figura 12

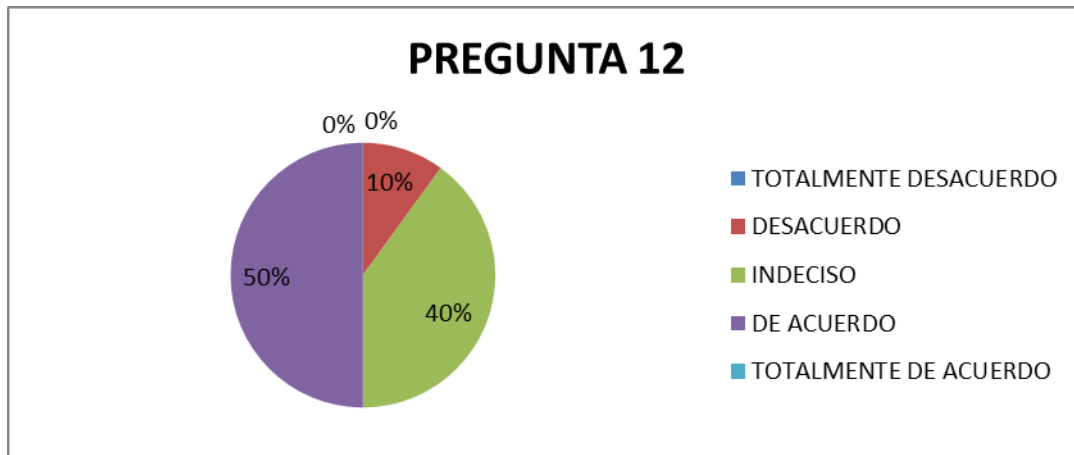
Pregunta 11 de la encuesta



Referente a si consideran que el tiempo establecido en la IPS para el desarrollo de funciones es adecuado el 90% se encuentran de acuerdo y el 10% están indecisos.

Figura 13

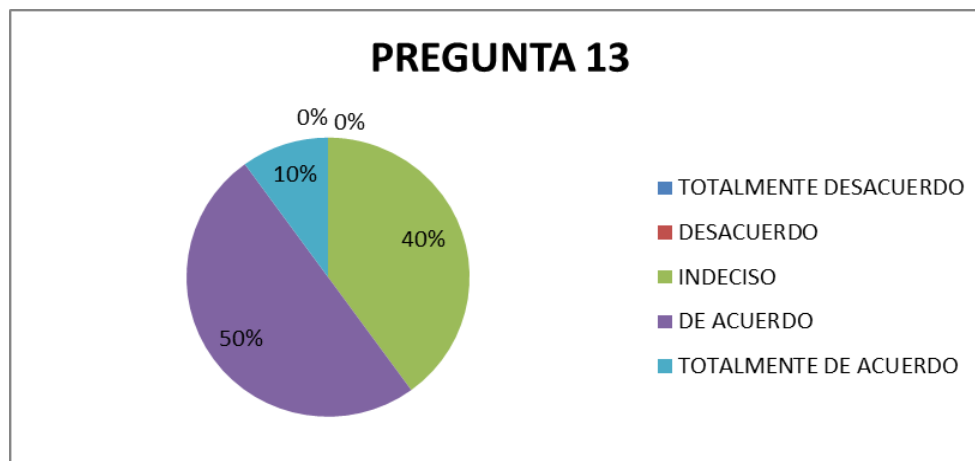
Pregunta 12 de la encuesta



El 50% indica que está de acuerdo en considerar que las funciones están organizadas en forma equitativa, mientras que el 40% está indeciso, y el 10% se encuentra en desacuerdo.

Figura 14

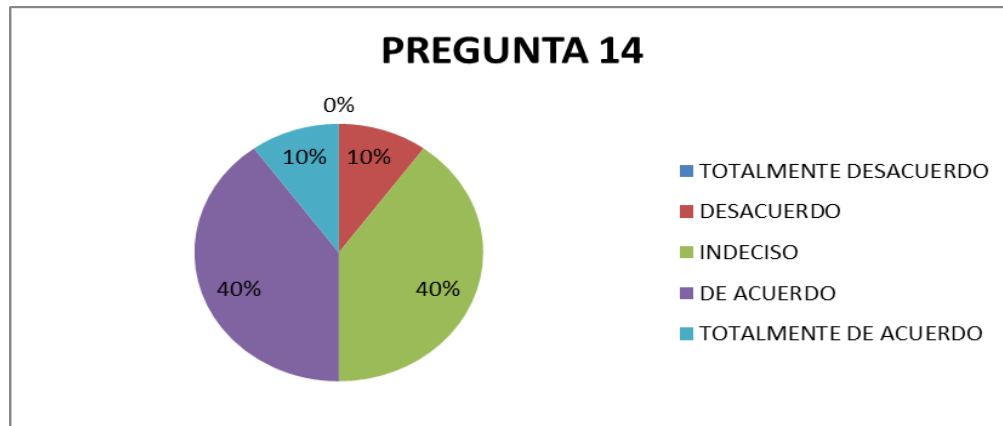
Pregunta 13 de la encuesta



El 10% indica que está totalmente de acuerdo al referir que cuenta con la colaboración de sus compañeros de trabajo cuando lo necesita, el 50% está de acuerdo, mientras que el 40% se encuentra indeciso.

Figura 15

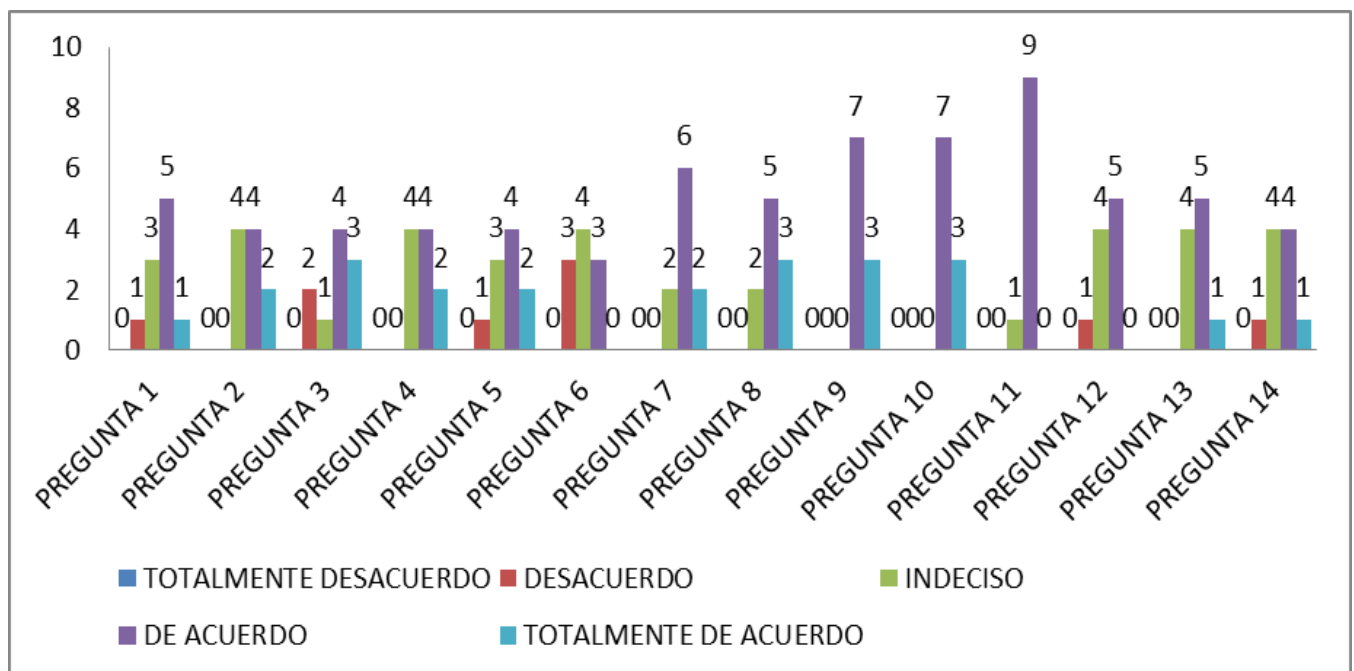
Pregunta 14 de la encuesta



En relación con el ambiente de trabajo, el 10% indica que está totalmente de acuerdo con que hay un buen ambiente de trabajo, el 40% indica que se encuentra de acuerdo, el 40% se encuentra indeciso, mientras que el 10% restante indica que está en desacuerdo.

Figura 16

Consolidado General





FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Según la información obtenida en las encuestas realizadas a 10 profesionales de la institución, se evidencia que la totalidad de los profesionales encuestados no se encuentran totalmente de acuerdo en cuanto al desarrollo de los procesos que se llevan a cabo en la IPS, el promedio se encuentra entre estar de acuerdo e indecisos, lo que refiere inconformidad en la institución, por lo que no llevarán a cabo sus funciones en forma óptima, tanto los profesionales terapeutas como el área administrativa son de vital importancia en los procesos que se realizan en la IPS, ya que se deben coordinar estos para prestar un servicio con calidad, y así mismo que sea completo para obtener los ingresos requeridos y por los cuales se está prestando el servicio.

Es importante que a partir de la información que refieren los profesionales se realicen un análisis de cada proceso y así acciones de mejora para cada uno de estos, por ejemplo que desde la institución se brinden los recursos, el tiempo, las estrategias, el espacio adecuado para que desempeñen su trabajo en forma óptima.

Por otro lado, el ambiente laboral debe ser generado en adecuada forma desde el área administrativa y profesionales con el fin que sea agradable para laborar, ya que los trabajadores de la institución deben estar a gusto para brindar un buen servicio, por lo que se deben brindar estrategias de integración y participación que involucren a todos y se mejore el clima laboral. Implementando estas acciones de mejora, se puede fortalecer el desempeño laboral y optimizar el desarrollo de las funciones que realiza cada uno, mejorando tiempos de entrega, calidad en prestación de servicios, y así mismo el recaudo por los servicios prestados a las instituciones.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Conclusiones y recomendaciones

- La aplicación de la matriz DOFA en el módulo de Gerencia Estratégica, permitió conocer y analizar las Debilidades y Fortalezas que son características relevantes internas de la organización, y de igual forma las Oportunidades y Amenazas de la IPS en relación con el exterior. Lo anterior para generar estrategias que permitan ser más competitiva y eficiente en el mercado. La importancia del mejoramiento continuo en la IPS, se basa en que todas las actividades y planes a implementar contribuyen a mejorar las debilidades y afianzar las fortalezas de esta.
- Las estrategias y actividades planteadas se realizan con el fin de dar cumplimiento a la misión, visión y objetivos para brindar un servicio con calidad en atención en salud, buscando mantener coherencia entre los procesos llevados con el propósito de la institución.
- Se aprecian diferentes debilidades a partir de las cuales con los planes de mejora y estrategias establecidas como el mapa de procesos se promueve realizar cambios efectivos con el fin de mejorar la calidad en la atención en salud. Estas debilidades en su mayoría implican la capacitación continua del personal, la contratación del personal adecuado, fomentar el trabajo en equipo, evitar la rotación de personal, socializar los flujogramas y guías de atención, mejorar la comunicación interna, la evaluación de desempeño laboral, implementar sanciones y gratificaciones para mejorar el desempeño laboral.
- La IPS cuenta con fortalezas y oportunidades favorables para la adecuada prestación del servicio, las cuales se deben aprovechar en los procesos de calidad.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

- Se recomienda realizar un análisis situacional semestralmente, en donde se evidencien los cambios efectuados, y evaluando nuevos procesos que se necesiten modificar.
- Es necesario involucrar a todo el personal que labora en la institución con el fin de que los procesos que se ejecuten sean efectivos durante el desarrollo y permanezcan.
- La implementación del plan de mejoramiento, implica que la IPS realice inversión en software, mejor calidad de servicio al usuario, incremento en los niveles de desempeño de los colaboradores, mediante capacitación continua y seguimiento a las actividades en proceso.
- La gestión del Sistema de Información y Atención al Usuario en la IPS Fundación Terapéutica Integral, le permitirá obtener mejores beneficios en su relación con los usuarios, proveedores y la comunidad en general dada la información recíproca y la retroalimentación beneficiosa que se forma entre las partes.
- El ámbito de la atención al usuario proporciona elementos para la toma de decisiones a un nivel estratégico, por ello consideramos que su Coordinación debe contar con un nivel Profesional, debido al tipo de intervenciones que en este Proceso se deben de realizar por ejemplo: En la valoración Social y en las relaciones que se establecen entre la Institución, los Profesionales y los Usuarios. Además debe tener un nivel de conocimiento de las dinámicas familiares, condiciones socioeconómicas y aspectos psicosociales que inciden en las formas de comportamiento, pensamiento y sentimientos de la población.
- Por medio del proceso de implementar un Plan de Auditorias al Sistema de información y atención al usuario, se pretende avanzar en el proceso de mejora del modelo de operación de la Fundación en lo que respecta al proceso de atención a los usuarios y el respeto a sus derechos.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

- El fortalecimiento y regulación de las actividades del Sistema de atención al usuario influyen en el conocimiento del nivel de satisfacción de los usuarios frente a los servicios ofrecidos por la IPS, y el respeto integral por sus derechos, lo cual se constituye como un insumo para la identificación de focos de insatisfacción, pudiendo estos ser utilizados como Oportunidades de Mejora e insumos para la toma de acciones correctivas e implementación de los respectivos planes de mejoramiento institucionales.
- Se debe diseñar un Plan de Auditoria para hacer seguimiento y ajustes a los procesos del SIAU, como contribución al desarrollo institucional. Además, se deben formular y aplicar los respectivos planes de mejoramiento frente a las Oportunidades de Mejora evidenciadas.
- Se debe establecer de forma permanente el Buzón de sugerencias de manera que los usuarios puedan tener acceso a este para presentar sus quejas y reclamos. Además crear un formato de quejas cumpliendo con los requisitos de la normatividad y establecer tiempos de apertura, revisión y respuestas a las quejas del buzón, así como de las quejas por medio virtual, mínimo una vez por semana además de hacer seguimiento y auditoría a la gestión de las quejas y reclamos.
- Elaborar los registros de calidad que se utilizarán para evidenciar los procesos y procedimientos de la gestión realizada por el SIAU, como resolución de quejas e inquietudes de los usuarios; teniendo en cuenta los aspectos normativos y la necesidad evidenciada por la institución.
- Se debe realizar convocatoria para conformar la liga de usuarios, e incorporarlos a los procesos de mejoramiento de la calidad.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

- El plan de mejoramiento para el Desarrollo Organizacional propuesto para la Fundación Terapéutica Integral, se realiza con el fin de mejorar la calidad en atención en salud por medio de procedimientos y acciones orientadas a establecer un orden documentado de las actividades y funciones que realiza el personal, en beneficio de una mejor atención a los usuarios y del modelo de operación de la empresa.
- Mediante el proceso de mejoramiento del Desarrollo Organizacional, la IPS busca la excelencia de forma progresiva y continua en los procesos asistenciales y administrativos, para generar cambios positivos, que se reflejaran en la atención y en el desempeño de la Fundación.
- En el proceso de fortalecimiento de la calidad de los servicios que se prestan a los usuarios con discapacidad es fundamental un enfoque hacia el talento humano, que permita realizar un diagnóstico, identificar debilidades, vacíos, y oportunidades para tomar decisiones con un enfoque hacia el mejoramiento continuo. De esta forma se podrán orientar las acciones y esfuerzos hacia el cumplimiento de la misión, visión 2025, el objetivo general y específicos de la Fundación. Estas debilidades en su mayoría implican la capacitación continua del personal, la contratación del personal adecuado, proponer un manual de funciones, fomentar el trabajo en equipo, evitar la rotación de personal, socializar los flujogramas y guías de atención, mejorar la comunicación interna, la evaluación de desempeño laboral, implementar sanciones y gratificaciones para mejorar el desempeño laboral.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Bibliografía/Webgrafía

EL TIEMPO. (1999). Recuperado el 13 de 06 de 2018, de EL TIEMPO:

<http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-871892>

Ministerio de Educación Nacional . (2004). Recuperado el 13 de 06 de 2018, de Ministerio de

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

ABC COLOR. (2009). Recuperado el 18 de 06 de 2018, de ABC COLOR:

<http://www.abc.com.py/articulos/principios-de-la-gestion-administrativa-1154671.html>

conceptodefinicion.de. (13 de 04 de 2014). Recuperado el 13 de 06 de 2018, de

conceptodefinicion.de: <http://conceptodefinicion.de/objetivo/>

ACTUALICESE. (19 de 08 de 2014). *ACTUALICESE*. Recuperado el 25 de 08 de 2018, de

ACTUALICESE: <https://actualicese.com/2014/08/19/definicion-de-auditoria/>

Carreto, J. (s.f.). *Planeación Estratégica*. Recuperado el 13 de 06 de 2018, de Planeación

Estrategica: <http://planeacion-estrategica.blogspot.com/2008/07/qu-es-estrategia.html>

CEPAL. (s.f.). *CEPAL*. Recuperado el 12 de 07 de 2018, de CEPAL:

<https://www.cepal.org/es/temas/proteccion-social>

CRECENEGOCIOS. (20 de 07 de 2011). *CRECENEGOCIOS.COM*. Recuperado el 12 de 07 de

2018, de CRECENEGOCIOS.COM: <https://www.crecenegocios.com/concepto-de-calidad/>

Diaz, J. (05 de 04 de 2013). *Emprendices*. Recuperado el 13 de 06 de 2018, de Emprendices:

<https://www.emprendices.co/que-es-un-diagnostico-empresarial/>

Economiasimple.net. (s.f.). Recuperado el 13 de 06 de 2018, de Economiasimple.net:

<https://www.economiasimple.net/glosario/mision-empresarial>



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Gardey, J. P. (2008). *DEFINICION*. Recuperado el 25 de 08 de 2018, de DEFINICION:

<https://definicion.de/seguridad/>

Gardey, J. P. (2012). *DEFINICIÓN*. Recuperado el 25 de 08 de 2018, de DEFINICIÓN:

<https://definicion.de/accesibilidad/>

Gardey., J. P. (2009). *ACTUALICESE*. Recuperado el 25 de 08 de 2012, de ACTUALICESE:

<https://definicion.de/oportunidad/>

Guia de la calidad. (s.f.). Recuperado el 13 de 06 de 2018, de Guia de la calidad:

<http://www.guiadelacalidad.com/modelo-efqm/plan-estrategico>

HIGUERA, J. C. (s.f.). *ACREDITACION EN SALUD*. Recuperado el 25 de 08 de 2018, de

ACREDITACION EN SALUD:

<http://www.acreditacionensalud.org.co/ea/Paginas/HumAte.aspx>

ISO 9001 CALIDAD. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD. (s.f.). *ISO 9001 CALIDAD*.

Recuperado el 25 de 08 de 2018, de ISO 9001 CALIDAD:

<http://iso9001calidad.com/que-es-calidad-13.html>

Lorette, K. (s.f.). *Cuida tu dinero*. Recuperado el 13 de 06 de 2018, de Un análisis situacional de

un plan estratégico de marketing. : <http://www.cuidatudinero.com/un-analisis-situacional-de-un-plan-estrategico-de-marketing-4354.html>

MATRIZ FODA. (s.f.). Recuperado el 13 de 06 de 2018, de MATRIZ FODA:

<http://www.matrizfoda.com/dafo/>

Merino, J. P. (2010). *DEFINICION*. Recuperado el 25 de 08 de 2018, de DEFINICION:

<https://definicion.de/pertinencia/>



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

MINISTERIO DE LA SALUD . (s.f.). *MINISTERIO DE LA SALUD*. Recuperado el 08 de 25 de 2018, de MINISTERIO DE LA SALUD: <http://www.salud.gob.ar/dels/entradas/la-atencion-de-la-salud>

MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL. (s.f.). *MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL*. Recuperado el 23 de 07 de 2018, de MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL:
<https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/RiesgosLaborales/Paginas/enfermedad-laboral.aspx>

MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL. (s.f.). *MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL*. Recuperado el 12 de 07 de 2018, de MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL:
<https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/Paginas/DisCAPACIDAD.aspx>

MINISTERIO DE TRABAJO. (s.f.). *MINISTERIO DE TRABAJO*. Recuperado el 12 de 07 de 2018, de MINISTERIO DE TRABAJO: <http://www.mintrabajo.gov.co/empleo-y-pensiones/empleo/subdireccion-de-formalizacion-y-proteccion-del-empleo/que-es-el-sistema-general-de-salud>

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. (s.f.). *ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO*. Recuperado el 12 de 07 de 2018, de ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO:
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_067592.pdf

Porto, J. P. (2017). *DEFINICION*. Recuperado el 25 de 08 de 2018, de DEFINICION:
<https://definicion.de/estandar/>



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

PORVENIR. (s.f.). *PORVENIR*. Recuperado el 23 de 07 de 2018, de PORVENIR:

https://www.porvenir.com.co/Personas/flash_site/minisitio_solicitud_pensional/landing_invalidez.html

PRAXXIS CONSULTORES. (s.f.). *PRAXXIS CONSULTORES*. Recuperado el 25 de 08 de

2018, de PRAXXIS CONSULTORES: <http://praxis-consultores.com/servicios/habilitacion-en-salud/30>

PROTECCIÓN. (s.f.). *PROTECCIÓN*. Recuperado el 23 de 07 de 2018, de PROTECCIÓN:

<https://www.proteccion.com/wps/portal/proteccion/web/home/proteccion-conecta/consumidor-financiero/informacion-productos-servicios/obligatorias/que-es-pension>

SECRETARIA DE SALUD DE BOGOTÁ. (s.f.). *SECRETARIA DE SALUD DE BOGOTÁ*.

Recuperado el 12 de 07 de 2018, de SECRETARIA DE SALUD DE BOGOTÁ:

<http://www.saludcapital.gov.co/DASEG/Paginas/RegimenSubsidiado.aspx>

Stevens, R. (27 de 03 de 2017). *RANKIA*. Recuperado el 23 de 07 de 2018, de RANKIA:

<https://www.rankia.co/blog/mejores-opiniones-colombia/3517093-que-administradora-riesgos-laborales-arl-para-sirve>

SURA. (s.f.). *SURA*. Recuperado el 23 de 07 de 2018, de SURA:

<https://www.arlsura.com/index.php/component/content/article/59-centro-de-documentacion-anterior/gestion-de-la-salud-ocupacional/335--sp-8606>

Ucha, F. (26 de 03 de 2010). *DEFINICION ABC*. Recuperado el 25 de 08 de 2018, de

DEFINICION ABC: <https://www.definicionabc.com/general/continuidad.php>

Ucha, F. (25 de 07 de 2011). *DEFINICION ABC*. Recuperado el 25 de 08 de 2018, de

DEFINICION ABC: <https://www.definicionabc.com/social/autoevaluacion.php>



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Ucha, F. (07 de 10 de 2013). *DEFINICION ABC*. Recuperado el 25 de 08 de 2018, de

DEFINICION ABC: <https://www.definicionabc.com/general/acreditacion.php>



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Consideraciones legales

Se anexa la carta aval emitida por la Fundación Terapéutica Integral que se tomó como referencia para la realización del trabajo de grado.

Bogotá D.C., 03 DE MARZO de 2018

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

Cordial saludo,

Yo, YENNY PAOLA ORTIZ NIÑO, identificado con CC 63563245 de BUCARAMANGA, en mi calidad de REPRESENTANTE LEGAL cargo GERENTE de la empresa FUNDACIÓN TERAPEUTICA INTEGRAL, manifiesto que GINNA ELIZABETH PACHECO URREGO, identificado con cédula de ciudadanía No. 1.014.242.726 de BOGOTÁ, estudiante del programa de GERENCIA DE LA SALUD, de la Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud - FUCS, ha informado a esta institución su intención de adelantar el proyecto académico denominado PLAN DE MEJORAMIENTO EN LA CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE LA IPS FUNDACIÓN TERAPEUTICA INTE, 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 el 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.

Atenidamente, <i>Yenny Ortiz</i> YENNY PAOLA ORTIZ NIÑO Nombre C.C. 63563245	Acepto, <i>Elizabeth Pacheco</i> GINNA ELIZABETH PACHECO URREGO Nombre Estudiante C.C. 1.014.242.726
--	--