



PROTOCOLO FINAL DE INVESTIGACIÓN FORMATIVO

CÓDIGO: F-GIV007

VERSIÓN: 02

FECHA: 27-07-2022

Página 1 de 32

INFORMACIÓN DEL PROYECTO

ESTUDIANTES INVESTIGADORES

No.	Nombres y apellidos completos	Cédula	Programa
1	Ángela Marcela Calpa Coral	37.087.532	Administración en servicios de salud
2	Yubise Hurtado Castillo	1.087.807.208	Administración en servicios de salud

Título del proyecto:	Análisis de correlación entre las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y factores asociados a la prestación del servicio de Salud, de la clínica CORPOSALUD S.A.S, Pasto-2021 -2022
Línea de Investigación	Gestión en salud
Palabras clave	Atención médica, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias.

INTRODUCCIÓN

En Colombia, durante la última década se han presentado innumerables denuncias por parte de los usuarios de los servicios médicos originados por la falta de una buena atención médica, negligencia, errores en los diagnósticos u omisiones en los servicios, conllevando a los pacientes a generar denuncias o acciones judiciales debido a que no obtienen una respuesta oportuna, muchas veces los pacientes fallecen esperando un servicio médico digno sin haber obtenido respuesta, aunque es responsabilidad del estado vigilar y controlar de manera eficaz y eficiente el funcionamiento y prestación del servicio de salud en Colombia, esto no garantiza el cumplimiento de dicha responsabilidad (1).

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Docente	Vicerrectora de Investigación, innovación, creación artística y cultural	Directora SIAC



PROTOCOLO FINAL DE INVESTIGACIÓN FORMATIVO

CÓDIGO: F-GIV007

VERSIÓN: 02

FECHA: 27-07-2022

Página 2 de 32

El proyecto pretende realizar una revisión documental institucional que permita identificar los antecedentes, los instrumentos, procesos y procedimientos relacionados con la gestión y medición de quejas y reclamos, lo anterior, considerando que en la institución han incrementado de forma exponencial las quejas. Siendo esto un factor de riesgo a nivel jurídico y social para CORPOSALUD S.A.S. Posterior a este diagnóstico situacional, se realizan recomendaciones en base al tipo de falencias encaminadas a la mejora del proceso de atención al usuario.

PALABRAS CLAVES

Atención médica, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Usuario.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En CORPOSALUD S.A.S, de acuerdo con el análisis de los indicadores de tasa de quejas, se puede determinar que, aunque se realiza de manera periódica un ejercicio de medición del indicador, no se efectúa un análisis que permita identificar la causa raíz de la interposición de las quejas, lo que se ve reflejado en el incumplimiento de la meta la cual permanece constante de un periodo a otro, en el año 2020 la institución obtuvo una tasa de quejas de 5,2 frente a la meta de 3 quejas por cada 1000 atenciones y en el año 2021 se obtuvo una tasa de quejas de 5,3 frente a la misma meta, por lo anterior, se puede decir que el no contar con un análisis de correlación entre las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y los factores asociados a la prestación del servicio de Salud tiene como consecuencia que la mayoría de las quejas se interpongan en el mismo servicio y estén relacionados al mismo factor.

Por lo anterior, el presente proyecto de investigación plantea como problema la inexistencia de una metodología de análisis causal que permita identificar la correlación entre las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y los factores

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Docente	Vicerrectora de Investigación, innovación, creación artística y cultural	Directora SIAC



PROTOCOLO FINAL DE INVESTIGACIÓN FORMATIVO

CÓDIGO: F-GIV007

VERSIÓN: 02

FECHA: 27-07-2022

Página 3 de 32

asociados a la prestación del servicio de Salud, adicionalmente se identifica que frente a las PQRS recibidas se brinda una solución al usuario basada en una acción correctiva, sin embargo, al no contar con un análisis de la misma, no se definen acciones que busquen prevenir o mitigar la recurrencia de la interposición de las PQRS.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la correlación entre las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y factores asociados a la prestación del servicio de Salud, de la clínica CORPOSALUD S.A.S, pasto-2021 -2022?

JUSTIFICACIÓN

En CORPOSALUD S.A.S las PQRSF se gestionan de acuerdo a lo descrito en el "PRGAU006 Procedimiento Gestión de PQRSF" en su versión 07 de septiembre de 2021, el cual tiene como alcance la descripción de la recepción de la PQRSF, su clasificación, respuesta al usuario y la evaluación de la satisfacción de la misma, sin embargo, el procedimiento no contempla el análisis causal de las PQRS recibidas, lo cual impide a la institución definir un plan de acción que permita mitigar o disminuir la interposición de PQRS recurrentes como lo son las relacionadas con inoportunidad en la atención y asignación de citas.

Actualmente la institución realiza un seguimiento trimestral al resultado del indicador de tasa de quejas el cual es analizado por el líder del proceso de atención al usuario, sin embargo se evidencia que a pesar de contar con dicho seguimiento y con una herramienta que permite llevarlo a cabo, el análisis no se basa en una metodología que logre identificar la causa raíz y definir un plan de acción que busque prevenir la recurrencia de las mismas PQRS o que se enfoque en buscar la mejora del proceso de

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Docente	Vicerrectora de Investigación, innovación, creación artística y cultural	Directora SIAC



PROTOCOLO FINAL DE INVESTIGACIÓN FORMATIVO

CÓDIGO: F-GIV007

VERSIÓN: 02

FECHA: 27-07-2022

Página 4 de 32

atención al usuario, por lo anterior, se observa que en CORPOSALUD S.A.S la meta de tasa de quejas la cual está establecida en 3 por cada 1000 atenciones, no se cumple desde el año 2020, al contrario, el cierre del resultado global anual permanece constante de un año a otro, tal como se menciona en el planteamiento del problema. La ausencia de un análisis causal que permita identificar la correlación entre las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y los factores asociados a la prestación del servicio de Salud conlleva a que la institución se concentre únicamente en dar respuesta a la PQRS presentada por el usuario y no en resolver el problema raíz que impide que las PQRS disminuyan y que el usuario se sienta satisfecho con la atención recibida en la institución.

Por lo mencionado anteriormente se considera que el presente proyecto es importante para CORPOSALUD S.A.S dado que agrega valor a la búsqueda de la satisfacción del usuario y la mejora continua del proceso de atención lo cual hace parte de la misión institucional.

OBJETIVO GENERAL

Analizar la correlación entre las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y factores asociados a la prestación del servicio de Salud, de la clínica Corposalud S.A.S, Pasto 2021.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- Determinar las causas relacionadas al no cumplimiento de la meta definida por la institución, frente a la tasa de quejas.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Docente	Vicerrectora de Investigación, innovación, creación artística y cultural	Directora SIAC



PROTOCOLO FINAL DE INVESTIGACIÓN FORMATIVO

CÓDIGO: F-GIV007

VERSIÓN: 02

FECHA: 27-07-2022

Página 5 de 32

- Identificar las causas de la recurrencia de la interposición de las quejas, relacionadas a la atención en salud.
- Proponer recomendaciones de mejora al proceso de atención al usuario.

ESTADO DEL ARTE

Marco teórico.

A nivel internacional. Durante una búsqueda sistemática, donde se tiene como objetivo conocer investigaciones y trabajos que se relacionen con la investigación que se tiene en curso, la cual se realiza por la problemática de las PQRS que los usuarios interponen, buscando una respuesta oportuna, donde se evidencia la necesidad de complementar la gestión del área de calidad con la correlación de estas PQRS. Pero además se busca aumentar las felicitaciones, contando con base de datos que contiene de manera detallada algunas PQRS de usuarios de la clínica CORPOSALUD. Vale aclarar que no encontró una investigación que abarquen PQRSF a nivel internacional ni regional, sin embargo, es relevante estas investigaciones a nivel internacional que abarca uno de los factores que son objeto de investigación e informes a nivel regional que si abarcan las PQRSF.

En un estudio realizado por Hernández, Catedrático de la Facultad de Medicina de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí titulado “quejas relacionadas con la atención médica recibidas en una institución de salud en México” (2) el cual tiene como objetivo analizar las quejas que fueron interpuestas y atendidas en una Institución de Salud de Seguridad Social en San Luis Potosí, México. Se evaluaron un total de 140(n) distribuidas por especialidades donde las especialidades con más porcentaje son urgencias (25%), gineco-obstetricia (13,5%), traumatología y ortopedia (10,75%) y motivos de quejas Utilización de atención médica particular en lugar de los servicios

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Docente	Vicerrectora de Investigación, innovación, creación artística y cultural	Directora SIAC



PROTOCOLO FINAL DE INVESTIGACIÓN FORMATIVO

CÓDIGO: F-GIV007

VERSIÓN: 02

FECHA: 27-07-2022

Página 6 de 32

Institucionales (35%), Deficiencias de Atención médica (32,1%), Diferimiento de atención médica (14,2%)

En un estudio realizado por Espinoza, Salcedo y San Martín Ramírez titulado “Reclamos por atención en salud en un centro privado, de Chile en el año 2021” (3), tiene como objetivo analizar las causas y manejo de los reclamos en un centro privado de salud, que presentaron pacientes o sus familiares, En el período señalado la Unidad de Auditoría atendió 602 reclamos. 23,6% fue por un retardo en la atención, otro 23% por un error diagnóstico y 19% por lo catalogado como «un error en la realización de procedimientos quirúrgicos o de enfermería. La Superintendencia de Salud, el año 2018 señaló que 36% del total de reclamos, sumando sector público y privado, se debió a la falta de una atención oportuna y sin discriminación.

A nivel nacional.

En un estudio realizado por Naranjo y Rodríguez (4) en el año 2019 en Bogotá, con un tipo de estudio cuantitativo (monografía descriptiva) titulado “Análisis de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRS) interpuestas por cáncer ante la súper salud, 2018”; con el objetivo de Analizar la base de datos de las PQRD por cáncer presentadas por los usuarios del SGSSS ante la Supe salud durante el año 2018. Como resultados se encontró que el número de PQRS´F de las variables de tipo de cáncer y sexo están relacionadas con las cifras de morbimortalidad, mientras que la variable departamento con las zonas de mayor riesgo para presentar cáncer. Se evidenció que el mayor número de inconformidades son principalmente por motivos como restricciones para los servicios de salud y falta de oportunidad para la atención

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Docente	Vicerrectora de Investigación, innovación, creación artística y cultural	Directora SIAC



PROTOCOLO FINAL DE INVESTIGACIÓN FORMATIVO

CÓDIGO: F-GIV007

VERSIÓN: 02

FECHA: 27-07-2022

Página 7 de 32

En un estudio realizado por ESE Vida Sinú (5) en montería córdoba en el año 2021, con un tipo de estudio Cuantitativo descriptivo titulado “Análisis de quejas segundo trimestre de 2020 comparado con el año 2021 E.S.E VIDASINU” con el objetivo de Realiza un comparativo del segundo trimestre comparado con el año 2020 y el año 2022, con la población Pacientes E.S.E VIDASINU. Como resultados De acuerdo a la clasificación de la circular única de la súper intendencia de salud para el segundo trimestre del 2020 se recibieron 58 trámites de peticiones , porcentualmente distribuidas así: 66% las quejas , 19% las solicitudes de información ,5% en felicitaciones, sugerencias y reclamos comparado con el periodo anterior con el año 2021 hubo un significativo aumento, se recibieron 244 trámites de peticiones con un 65% se encuentran las quejas, las felicitaciones con un 18% , consulta/ información 14%, 3% en sugerencias y no hubo reclamos en este trimestre.

En un estudio realizado por la universidad de córdoba en Colombia en la ciudad de córdoba en el año 2022 con un tipo de estudio No experimental, mixto titulado “Análisis de las PQRS en empresa social del estado hospital San Nicolás de Planeta Rica Córdoba” (6); con el objetivo de Analizar las PQRS en la empresa social del estado Hospital San Nicolás. Como resultado se logró detectar ciertas inconsistencias que obstaculizaban la prontitud y la oportunidad de respuesta a las PQRS por lo cual se diseñó un plan de acción. El mayor motivo de quejas fue dificultad para acceder a citas por medio del Call Center con 4 quejas un total de 8,5%, en felicitaciones Por la buena atención a las funcionarias del SIAU con 5 para un total de 10% el tipo de sugerencia Mejorar el servicio del Call Center con 8 para un total de 16%.

A nivel regional.

En un informe publicado por hospital universitario departamental de Nariño ese en Colombia en la ciudad de pasto Nariño en agosto del 2020 titulado “informe de

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Docente	Vicerrectora de Investigación, innovación, creación artística y cultural	Directora SIAC



PROTOCOLO FINAL DE INVESTIGACIÓN FORMATIVO

CÓDIGO: F-GIV007

VERSIÓN: 02

FECHA: 27-07-2022

Página 8 de 32

seguimiento al trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias primer semestre vigencia 2020” (7) con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad y la calidad de la respuesta, para entregar a la Gerencia las recomendaciones necesarias para el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios que se brindan a los usuarios y su familia. Resultados se identificó que durante el primer semestre de 2020 se recibieron (300) PQRSF en el Hospital, así: 55% quejas 40% felicitaciones 5% sugerencias. Las áreas asistenciales con mayor número de quejas son: Urgencias 28 quejas – 17% Especialistas 28 quejas – 17% Consulta Externa 11 quejas – 7% Ginecología 9 quejas – 5%.

Las áreas Administrativas con mayor número de quejas son: Facturación 18 quejas - 11% Atención al usuario 13 quejas - 8% Call center 10 quejas – 6%Y se obtiene como conclusión que En el seguimiento realizado por la oficina de Control Interno se evidencia que no se gestiona y tramita todas las PQRSF que se reciben por los diferentes canales dispuestos para los usuarios. 2. Las quejas de mayor impacto, en un alto porcentaje corresponden a la inconformidad de los usuarios con relación al trato humano, oportunidad en la atención, falta de información (7).

En un informe publicado por el ESE pasto salud en pasto Nariño titulado “cuarto informe trimestral del PQRSFD-D” (8), el cual tiene como objetivo Realizar seguimiento a las PQRSF, analizando la cantidad, el tipo de PQRSF, el medio utilizado para su radicación, a fin de determinar el cumplimiento, el cual tiene como resultado que Teniendo en cuenta los cuarto trimestre del año 2021 se realizaron 1,927,650 procedimientos en la Red de prestadores que conforman Pasto Salud ESE, de los cuales el 0,06% (1.442 usuarios) presentaron QRSF.

Con la aplicación de la metodología de Pareto, se puede sugerir que las acciones de mejoramiento se deben dirigir hacia: Servicios: Urgencias, Consulta externa,

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Docente	Vicerrectora de Investigación, innovación, creación artística y cultural	Directora SIAC



PROTOCOLO FINAL DE INVESTIGACIÓN FORMATIVO

CÓDIGO: F-GIV007

VERSIÓN: 02

FECHA: 27-07-2022

Página 9 de 32

Vacunación, Odontología, SIAU, Facturación y Call Center Atributos: Oportunidad, Acceso, y Trato humano. Motivos: Mala atención, Demora en la atención, Mala información, No puede acceder a la cita, No atención. Vulneración de derechos: A acceder a servicios de salud oportunos y de calidad y vulneración de derechos (8)

MARCO REFERENCIAL (teórico, conceptual, legal, histórico; según aplique)

Marco conceptual

La accesibilidad de la atención, el cual es el componente de la calidad de la atención a los usuarios, que consiste en una medida de la facilidad con que el paciente puede obtener la atención que necesita en el momento oportuno (9). Dicha accesibilidad se puede reflejar en una sugerencia, que implica una propuesta presentada por un usuario para incidir en el mejoramiento de un proceso de la empresa, cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio (10). Aun así, los usuarios pueden tener una necesidad, la cual la puede resolver por medio de una Petición, que se define como una actuación por medio de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita a la empresa cualquier información relacionada con la prestación del servicio (10). Pero si el usuario tiene inconformidad con el servicio, y siente la necesidad de expresar dicho sentimiento, puede presentar una queja, donde se refiere la expresión o manifestación que le hace el usuario a la empresa por la inconformidad que le generó la prestación del servicio (10). Cualquiera de las entidades o individuos para quien una institución o individuo suministra bienes o servicios (9) pueden sentir que están en la necesidad de un reclamo, donde es la oposición o contrariedad presentada por el usuario, con el objeto de que la empresa revise y evalúe una actuación relacionada con la prestación del servicio en términos económicos” (10). Las organizaciones deben tener capacidad de respuesta, la cual se refiere a la voluntad de ayudar al cliente al proveerle un servicio adecuado” (9), solo así se puede obtener calidad en salud, la cual se mide por el grado

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Docente	Vicerrectora de Investigación, innovación, creación artística y cultural	Directora SIAC



PROTOCOLO FINAL DE INVESTIGACIÓN FORMATIVO

CÓDIGO: F-GIV007

VERSIÓN: 02

FECHA: 27-07-2022

Página 10 de 32

de satisfacción del paciente ante cualquier episodio de enfermedad o ingreso en un centro hospitalario, significa poner a disposición de los pacientes los mejores medios, infraestructuras y materiales con tal de poder dar al paciente la solución a sus requerimientos físicos o mentales (9).

Las opiniones de los usuarios frente al servicio recibido aportan a la toma de decisiones hacia la humanización y el mejoramiento de la calidad de la atención en salud, donde a partir de un conjunto de actividades diseñadas para evaluar de manera objetiva y sistemática la calidad de los servicios y la asistencia al usuario, se buscan oportunidades para mejorar la prestación de los servicios y la asistencia al enfermo y resolver los problemas que se hayan detectado. La evaluación de la calidad aporta información que puede emplearse en las actividades de mejoramiento de la calidad (11).

Marco normativo

Tabla número 1, normatividad relaciona con PQRS

Normatividad	Descripción
Resolución 5596 del 24 de diciembre de 2015	Criterios técnicos para el Sistema de Selección y Clasificación de pacientes en los servicios de urgencias "Triage" (12).
Decreto 4747 de 2007	Obligatorio cumplimiento de Triage para las IPS (13).
Ley 1755 de 2015	Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades (14).

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Docente	Vicerrectora de Investigación, innovación, creación artística y cultural	Directora SIAC



PROTOCOLO FINAL DE INVESTIGACIÓN FORMATIVO

CÓDIGO: F-GIV007

VERSIÓN: 02

FECHA: 27-07-2022

Página 11 de 32

Ley 100 de 1993	El Sistema de Seguridad Social Integral tiene por objeto garantizar los derechos irrenunciables de la persona y la comunidad mediante la protección de las contingencias que la afecten (15).
Ley estatutaria 1751 de 2015	garantizar el derecho fundamental a la salud, regularlo y establecer sus mecanismos de protección (16).
Resolución número 4028 del 1996	Por la cual se conforma el Grupo de Atención al Usuario y se establece el Sistema de Quejas y Reclamos del Ministerio de Salud (17).
Resolución 0205 del 2020	Por la cual se establece el trámite y gestión de las peticiones quejas reclamos y sugerencias denuncias felicitaciones y solicitudes de [Consultado a la información que se formulen al instituto nacional de salud (18).
Decreto 1581 de 2017	Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo del Interior, para adoptar la política pública de prevención de violaciones a los derechos a la vida, integridad, libertad y seguridad de personas, grupos y comunidades, y se dictan otras disposiciones (19).

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Docente	Vicerrectora de Investigación, innovación, creación artística y cultural	Directora SIAC



PROTOCOLO FINAL DE INVESTIGACIÓN FORMATIVO

CÓDIGO: F-GIV007

VERSIÓN: 02

FECHA: 27-07-2022

Página 12 de 32

Resolución 13437 de 1991	Por la cual se constituyen los comités de Ética Hospitalaria y se adoptan el Decálogo de los Derechos de los Pacientes (20).
Decreto 1757 de 1994	Circular Externa 047 de 2007 de la Supersalud. En la convocatoria para elegir a los delegados de la Aso usuarios se debe aplicar lo establecido en el Decreto 1757 de 1994 invitando a los usuarios demandantes de los servicios de salud en la ESE durante el último año (21).

Marco contextual

El Departamento de Nariño creado en el año 1904, se encuentra ubicado al sur occidente de Colombia, en la frontera con el Ecuador. Tiene una superficie de 33.268 km² lo que representa el 2,9 % del territorio nacional. Sus límites son: por el Norte con el Departamento del Cauca, por el Sur con la República del Ecuador, por el Este con el Departamento del Putumayo y por el Oeste con el Océano Pacífico. Nariño está integrado por tres grandes regiones geográficas de Colombia: la Llanura del Pacífico en el sector oriental, que representa una extensión del 52% del Departamento, la Región Andina que atraviesa el Departamento por el centro de norte a sur, que representa el 40% del territorio, y la Vertiente Amazónica ubicada al sur oriente del mismo, con el 8% de la extensión territorial de Nariño (22).

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Docente	Vicerrectora de Investigación, innovación, creación artística y cultural	Directora SIAC



PROTOCOLO FINAL DE INVESTIGACIÓN FORMATIVO

CÓDIGO: F-GIV007

VERSIÓN: 02

FECHA: 27-07-2022

Página 13 de 32

Nariño es un departamento que afronta problemas socio económicos, desempleo, sub empleo, carencia de empresas generadoras de trabajo, con un alto porcentaje de la población con necesidades básicas insatisfechas en donde los ingresos económicos son menores alcanzando lo mínimo, lo que genera problemas sociales como: delincuencia, prostitución, violencia intrafamiliar , sin dejar de lado el sector salud el cual resulta afectado en la calidad y los servicios que presta por falta de recursos económicos y más aún por la falta de empoderamiento por parte de la población con respecto a su autocuidado, la situación de la salud en la población Nariñense corresponde estructuralmente a sus condiciones de vida, que para la mayoría son precarias (22).

Según las proyecciones de la Subdirección de Salud Pública, la población total del Departamento de Nariño para el año 2103 es de 1.701.782 habitantes, de los cuales 854.021 (50,2%) son hombres y 847.761 (49,8%) son mujeres. El 51,2% de la población nariñense está ubicada en zonas rurales y el resto, es decir, el 48,8% en el área de las cabeceras municipales. La Red de Prestación de Servicios de Salud ha sido organizada a través de 5 Nodos de salud que prestarán los servicios según el nivel de complejidad y de acuerdo a la ubicación geográfica de cada municipio. En total se cuenta con 314 puntos de atención públicos, entre las sedes principales y Centros de Salud, de los cuales el 25% están ubicados en el Nodo Centro, 23% en el Nodo Sur, el 34% en el Nodo Occidente, el 8.5% en el Nodo Norte y el 8,5% restante se encuentra en Nodo Centro Occidente. En la actualidad la red pública de prestadores de servicios de salud de Nariño, está conformada en el nivel de baja complejidad por 63 ESE, 13 IPS Indígenas y 233 unidades de atención. En el nivel de mediana complejidad se cuenta con 4 hospitales (Hospital Eduardo Santos, Hospital San Andrés, Hospital Civil

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Docente	Vicerrectora de Investigación, innovación, creación artística y cultural	Directora SIAC



PROTOCOLO FINAL DE INVESTIGACIÓN FORMATIVO

CÓDIGO: F-GIV007

VERSIÓN: 02

FECHA: 27-07-2022

Página 14 de 32

de Ipiales y CEHANI), y en la alta complejidad se cuenta con el Hospital Universitario Departamental de Nariño-HUDN (22).

DISEÑO METODOLÓGICO

Tipo de investigación: Para Vásquez “una investigación Exploratoria tiene como objetivo la formulación de un problema para posibilitar una investigación más precisa del desarrollo de una hipótesis, pero tiene otras funciones como la de aumentar la familiaridad del investigador con el fenómeno que va a investigar, aclarar conceptos, establecer preferencias para posteriores investigaciones” (23).

“La investigación descriptiva busca especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (24).

El tipo de investigación, del proyecto de investigación es **exploratoria – descriptiva**; porque se construyó un marco referencial a través de investigaciones bibliográficas, identificando y describiendo las situaciones, fenómenos o eventos que se presentan en la prestación de los servicios de salud dentro de la institución, posteriormente se caracterizaran y analizaran; y de esta manera se propondrá recomendaciones oportunas para CORPOSALUD S.A.S

Enfoque de la investigación: En este estudio, el enfoque será **mixto**, es decir, cualitativo porque se orienta al análisis de la realidad que se vive en la institución , por la falta de un análisis de las causas de interposición de PQRS, que oriente sus procesos internos; y de carácter cuantitativo puesto que existe un instrumento de recolección de

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Docente	Vicerrectora de Investigación, innovación, creación artística y cultural	Directora SIAC



PROTOCOLO FINAL DE INVESTIGACIÓN FORMATIVO

CÓDIGO: F-GIV007

VERSIÓN: 02

FECHA: 27-07-2022

Página 15 de 32

información, aplicado por la institución, que posteriormente se estudiará para determinar la correlación entre las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y factores asociados a la prestación del servicio de Salud, de la clínica CORPOSALUD S.A.S.

Método de investigación: El método de la investigación es inductivo – deductivo y analítico; inductivo ya que se utilizara el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos aceptados como válidos, para llegar a conclusiones, cuya aplicación será de carácter general, se iniciará con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones; deductivo, porque se tomarán las conclusiones generales para volverlas particulares, se iniciara con el análisis de las leyes, postulados y principios de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares; y analítico, puesto que este es un proceso cognoscitivo, que consiste en descomponer un objeto de estudio, separando cada una de las partes del todo, para estudiarlas en forma individual.

Por consiguiente, el método de investigación es **inductivo – deductivo y analítico**, puesto que el análisis de la correlación entre las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y factores asociados a la prestación del servicio de Salud, de la clínica CORPOSALUD S.A.S, se inicia desde un estudio del estado actual de los procesos, instrumentos y demás documentación respecto a la interposición de PQRS, hasta llegar al área o servicio en particular que están afectados por estos procesos, para posteriormente hacerles un seguimiento y análisis que beneficien a la organización en general.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Docente	Vicerrectora de Investigación, innovación, creación artística y cultural	Directora SIAC



PROTOCOLO FINAL DE INVESTIGACIÓN FORMATIVO

CÓDIGO: F-GIV007

VERSIÓN: 02

FECHA: 27-07-2022

Página 16 de 32

Población y muestra:

Población: La población objeto de estudio serán los usuarios de CORPOSALUD del género masculino y femenino, con un rango de edades entre 18 y 50 años, pertenecientes a todos los niveles socioeconómicos y de todos los niveles educativos; que utilizaron los servicios para una consulta médica especializada en el año 2021 y primer semestre del año 2022, y a los cuales se les ordenó tratamiento ambulatorio.

Muestra: La selección de la muestra será no probabilística y permite únicamente inferencia de los factores que llevan a los usuarios de la clínica CORPOSALUD a realizar las peticiones, quejas y reclamos.

Criterios de inclusión: Hombres y mujeres entre los 18 y 50 años han asistido a la Clínica CORPOSALUD durante el año 2021 y primer semestre del año 2022 y han utilizado el servicio de consulta médica especializada y no han requerido el servicio de hospitalización.

Criterio de exclusión: Para el desarrollo de esta investigación, se tendrá en cuenta como criterios de exclusión, PQRSF que no se ajusten dentro de la definición, o que dentro del marco conceptual que se dispone no se ajuste a esta definición que esta descrita.

Técnicas de recolección de la información:

En la presente investigación se realizará en varias fases, primero se hace la solicitud al comité de investigación de la F.U.C.S. Posteriormente se hace la solicitud al comité de ética e investigación de la clínica CORPOSALUD, luego se procede a recolectar la información. El estudio se realizará la recolección de la información: para recolección de información tenemos el instrumento "formato registro de peticiones ,quejas

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Docente	Vicerrectora de Investigación, innovación, creación artística y cultural	Directora SIAC



PROTOCOLO FINAL DE INVESTIGACIÓN FORMATIVO

CÓDIGO: F-GIV007

VERSIÓN: 02

FECHA: 27-07-2022

Página 17 de 32

,reclamos ,sugerencias y felicitaciones ” el cual tendrá en cuenta toda la información de las PQRSF en el primer semestre del año 2021-2022, , luego de recolectar la información creo la base de datos cruda , la base de datos cruda es recodificada para hacer los respectivos análisis donde 1 se hace un análisis estadístico que tiene en cuenta la técnica de vaciado, se hace con la aplicación SSP versión 18 con licencia amparada por la Fundación Universitaria Católica Del Sur, ese análisis estadístico que se realizara corresponde a un análisis univariado y bivariado realizamos la prueba chi2 para el y con eso sacamos las conclusiones pertinentes , la etapa final será la divulgación de resultados sobre el trabajo de investigación mediante 1:presentamos la información a la clínica CORPOSALUD ,por último la FHCS

- **Fuente de información:** Fuentes secundarias: Para la investigación las fuentes secundarias hicieron referencia a documentos y datos de PQRS de 2019-2021 que reposan en CORPOSALUD S.A.S., artículos y documentos sobre PQRS que se encuentran referenciados a lo largo del documento.
- **Instrumento de recolección de la información:** Instrumento de Caracterización de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de clínica CORPOSALUD S.A.S, Pasto-2022 formato registro de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, valido para Colombia, el cual fue aplicado en la clínica CORPOSALUD S.AS especialidades.
- **Aplicación del instrumento:** Como es información secundaria, se tendrán en cuenta las PQRS´F de los 2019 a 2021.

Técnicas de procesamiento de la información:

- **Análisis estadístico:** En este proyecto la técnica de vaciado se hará con la aplicación SSP versión 18 con licencia amparada por la Fundación Universitaria

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Docente	Vicerrectora de Investigación, innovación, creación artística y cultural	Directora SIAC



PROTOCOLO FINAL DE INVESTIGACIÓN FORMATIVO

CÓDIGO: F-GIV007

VERSIÓN: 02

FECHA: 27-07-2022

Página 18 de 32

Católica Del Sur, con el objetivo de suministrar datos respectivos para poder presentar los resultados con herramientas pertinentes.

- **Análisis Univariado:** Se realizará a partir de cada variable y teniendo en cuenta su cuantificación estadística.
- **Análisis bivariado:** Mediante la utilización de la prueba Chi² se realizará un comparativo teniendo en cuenta los periodos antes mencionados.

Técnicas e instrumentos de recolección de información:

Diseño metodológico: En primer lugar, se procede a solicitar acceso a la clínica CORPOSALUD S.A.S para obtención de la información del Proceso de Atención al usuario, su procedimiento para gestión de PQRSDf y bases de datos relacionadas, para posteriormente realizar un análisis de las peticiones, quejas y reclamos.

Una vez revisados los datos suministrados por la institución, se procede a clasificar y graficar la información por canal de recepción de la PQRSDf, motivo de la interposición, servicio y oportunidad en la respuesta, con dicha información se realiza un análisis comparativo del comportamiento de las PQRSDf durante los años 2019, 2020 y 2021, así mismo se realiza un análisis de los resultados del indicador tasa de quejas, información que es suministrada por CORPOSALUD S.A.S.

Divulgación de resultados

Inicialmente se dará a conocer los resultados a los participantes de la investigación, en segundo lugar, se debe dar a conocer los resultados a la entidad objeto de estudio clínica CORPOSALUD S.A.S. y en tercer y último lugar se darán a conocer los resultados a la entidad responsable de la investigación Fundación Universitaria Católica Del Sur.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Docente	Vicerrectora de Investigación, innovación, creación artística y cultural	Directora SIAC



PROTOCOLO FINAL DE INVESTIGACIÓN FORMATIVO

CÓDIGO: F-GIV007

VERSIÓN: 02

FECHA: 27-07-2022

Página 19 de 32

POBLACIÓN A LA QUE IMPACTA

Población que asiste a la Clínica CORPOSALUD, con el fin de recibir un servicio de salud.

CONSIDERACIONES ÉTICAS

En el desarrollo de las investigaciones se pueden llegar a cometer actos que vayan en contra de la dignidad y los derechos del hombre, por tal razón se han elaborado códigos éticos y normativas legales que regulan la práctica de experimentos e investigaciones con seres humanos, las cuales fueron fundamentales para la realización de éste proyecto de investigación:

De acuerdo con el Artículo 11 de la Resolución 008430 (25), este estudio puede clasificarse como una investigación “sin riesgo”, porque no se realizará ninguna intervención o modificación intencionada de las variables encontradas en cuanto a las PQRS que presenten los usuarios de CORPOSALUD.

Esta investigación se basará en el respeto a la dignidad, y protección de los derechos del paciente. Se mantendrá el principio de confidencialidad y veracidad en relación con la información obtenida.

Se contará con el aval de los comités institucionales de las instituciones participantes: Fundación universitaria Católica del Sur, Clínica CORPOSALUD.

Respecto al impacto ambiental, ésta investigación se clasifica como un estudio que no genera contaminación ni implicaciones ambientales.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Docente	Vicerrectora de Investigación, innovación, creación artística y cultural	Directora SIAC



PROTOCOLO FINAL DE INVESTIGACIÓN FORMATIVO

CÓDIGO: F-GIV007

VERSIÓN: 02

FECHA: 27-07-2022

Página 20 de 32

PRESUPUESTO Y FUENTES DE FINANCIACIÓN

RUBRO	DINERO	ESPECIE
<i>Equipos de computo</i>	\$ 4.000.000	Equipo de cómputo de las estudiantes
<i>Internet</i>	\$ 300.000	
<i>Energía eléctrica</i>	\$ 250.000	
<i>Fotocopias papelería e impresiones</i>	\$ 50.000	
<i>Transporte</i>	\$ 50.000	
<i>Honorarios por servicios de terceros</i>	\$ 50.000	
		450.000 asesorías
		640.000 Investigadoras
		Tiempo en clases virtuales =62Hrs
		Tiempo de trabajo independiente=60Hrs
		Tiempo de elaboración del proyecto de investigación=60Hrs

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Docente	Vicerrectora de Investigación, innovación, creación artística y cultural	Directora SIAC



PROTOCOLO FINAL DE INVESTIGACIÓN FORMATIVO

CÓDIGO: F-GIV007

VERSIÓN: 02

FECHA: 27-07-2022

Página 21 de 32

		Tiempo de tutorías
Total		
	\$ 4.700.000	1090.000
		5790.000

DOCUMENTO CONTROLADO

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Docente	Vicerrectora de Investigación, innovación, creación artística y cultural	Directora SIAC



PROTOCOLO FINAL DE INVESTIGACIÓN FORMATIVO

CÓDIGO: F-GIV007

VERSIÓN: 02

FECHA: 27-07-2022

FORMATO CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES MENSUALES																																
Nombre del cronograma		Actividades protocolo de investigación sobre análisis y caracterización peticiones quejas reclamos felicitaciones sugerencias de clínica Corporosalud año 2022																														
Mes		Agosto			Sep			Octubre				Noviembre				Febrero			Marzo				Abril				Mayo					
Actividad	Responsable	13	20	27	10	17	24	8	15	22	29	5	12	19	26	4	11	18	25	4	11	18	25	8	15	22	29	6	13	20	27	
Selección de idea de investigación	Angela calpa Yubise Hurtado	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	
		X	X	X																												
Planteamiento del problema	Angela calpa Yubise Hurtado				X	X	X																									
Justificación	Angela calpa Yubise Hurtado							X	X	X	X																					
Pregunta de investigación / objetivos específicos	Angela calpa Yubise Hurtado											X	X	X	X																	
Estado del arte	Angela calpa Yubise Hurtado															X	X	X	X													
Marco conceptual	Angela calpa Yubise Hurtado																X	X	X	X	X	X	X									
Marco normativo	Angela calpa Yubise Hurtado																				X	X	X									
Marco Contextual	Angela calpa Yubise Hurtado																							X	X	X	X	X				

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Docente	Vicerrectora de Investigación, innovación, creación artística y cultural	Directora SIAC



PROTOCOLO FINAL DE INVESTIGACIÓN FORMATIVO

CÓDIGO: F-GIV007

VERSIÓN: 02

FECHA: 27-07-2022

Diseño metodológico	Angela calpa Yubise Hurtado																			X	X	X							
Población	Angela calpa Yubise Hurtado																				X	X	X						
Consideraciones Éticas	Angela calpa Yubise Hurtado																						X	X	X				
Cronograma, Presupuesto	Angela calpa Yubise Hurtado																										X	X	X

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Docente	Vicerrectora de Investigación, innovación, creación artística y cultural	Directora SIAC



PROTOCOLO FINAL DE INVESTIGACIÓN FORMATIVO

CÓDIGO: F-GIV007

VERSIÓN: 02

FECHA: 27-07-2022

Página 24 de 32

BIBLIOGRAFÍA

1. Suárez L, Puerto S, Rodríguez L, Ramírez J. La crisis del sistema de salud colombiano: una aproximación desde la legitimidad y la regulación. Revista Gerencia y Políticas de Salud. 2017; 16(32): p. 34-50. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v16n32/1657-7027-rgps-16-32-00034.pdf>
2. Hernández C. Quejas relacionadas con la atención médica recibidas en una institución de salud en México. aceta internacional de ciencias forenses. 2015;(16): p. 30-36. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5255860>
3. Espinoza R, Salcedo X, San Martín S. Reclamos por atención en salud. Experiencia en un centro privado. Revista médica de Chile. 2021; 149(9): p. 1311-1316. Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0034-98872021000901311&script=sci_abstract&tlng=pt
4. Naranjo L, Rodríguez J. Análisis de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD) interpuestas por cáncer ante la super salud, 2018. [Tesis de especialización en Auditoria de Salud] Bogotá, Universidad Santo Tomás. [Internet]; 2019. [Consultado 10 de marzo de 2022]. Disponible en: <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/21370/2019lauranaranjo.pdf?sequence=6&isAllowed=y>.
5. E.S.E VIDASINU. Análisis de quejas segundo trimestre de 2020 comparado con el año 2021. [Internet]; 2021. [Consultado 3 de abril de 2022]. Disponible en: <https://esevidasinu.gov.co/Informe%20pqrsdf/2021/ANALISIS%20DE%20QUE%20JAS%20SEGUNDO%20TRIMESTRE%202021%20COMPARADO%20CON%20EL%202021.pdf>.
6. Montes K. Análisis de las PQRS en empresa social del estado Hospital San Nicolás de Planeta Rica, Córdoba [Tesis de Administración en Salud] Planeta Rica, Universidad de Córdoba. [Internet]; 2022. [Consultado 6 de abril de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.unicordoba.edu.co/handle/ucordoba/5078>.
7. Hospital Universitario Departamental de Nariño. Informe de seguimiento al trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias primer semestre vigencia

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Docente	Vicerrectora de Investigación, innovación, creación artística y cultural	Directora SIAC



PROTOCOLO FINAL DE INVESTIGACIÓN FORMATIVO

CÓDIGO: F-GIV007

VERSIÓN: 02

FECHA: 27-07-2022

Página 25 de 32

2020. [Internet].; 2020. [Consultado 15 de noviembre de 2022]. Disponible en: https://www.hosdenar.gov.co/dependencias/control_interno/wp-content/uploads/2020/09/INFORME-PQRS-PRIMER-SEMESTRE-2020.pdf
8. Pasto Salud ESE. Cuarto informe trimestral del PQRSFD-D y vulneración de derechos. [Internet].; 2021. [Consultado 16 de noviembre de 2022]. Disponible en: <https://pastosaludese.gov.co/site/images/4-participacion-ciudadana/4.14-SIAU/2021/infopqr/CUARTO%20INFORME%20TRIMESTRAL%20PQRS.pdf>
 9. Ovalle M, Ovalle M. Principales causas de insatisfacción de los usuarios en el servicio de urgencias de la E.S.E. Hospital San Francisco; Ibagué - Tolima. Alternativas viables de solución. [Tesis de especialización en auditoría y calidad en Salud] Ibagué, Universidad EAN. [Internet]; 2010. [Consultado 5 de agosto de 2021]. Disponible en: <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/519/OvalleMabel2010.pdf?sequence=2>.
 10. Universidad Santiago de Cali. Sistema de Gestión PQRS. [Internet]; 2021. [Consultado 1 de agosto de 2011]. Disponible en: <https://pqrs.usc.edu.co/>.
 11. Ovalle L, Parra P. Análisis de correlación entre las peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias y la prestación de servicios de salud en el subsistema de la policía nacional. [Tesis de especialización en Auditoría de Salud] Bogotá. Universidad Santo Tomás. [Internet]; 2020. [Consultado 16 de febrero de 2022]. Disponible en: <http://hdl.handle.net/11634/21324>.
 12. Colombia. Ministerio de Salud y Protección Social. Resolución 5596 de 2015. Por la cual se definen los criterios técnicos para el Sistema de Selección y Clasificación de pacientes en los servicios de urgencias "Triage". [Internet]; 2015. [Consultado 2 de septiembre de 2021]. Disponible en: https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%205596%20de%202015.pdf.
 13. Colombia. Presidencia de la República. Decreto 4747 de 2007. Por medio del cual se regulan algunos aspectos de las relaciones entre los prestadores de servicios de salud y las entidades responsables del pago de los servicios de salud de la población a su cargo, y se dictan otras disposiciones. [Internet]; 2007.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Docente	Vicerrectora de Investigación, innovación, creación artística y cultural	Directora SIAC



PROTOCOLO FINAL DE INVESTIGACIÓN FORMATIVO

CÓDIGO: F-GIV007

VERSIÓN: 02

FECHA: 27-07-2022

Página 26 de 32

- [Consultado 4 de septiembre de 2021]. Disponible en: <http://www.saludcapital.gov.co/Documents/Decreto-4747-de-2007.pdf>.
14. Colombia. Congreso de la República. Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Diario Oficial No. 49.559. [Internet]; 2015. [Consultado 5 de febrero de 2022]. Disponible en: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1755_2015.html.
 15. Colombia. Congreso de la República. Ley 100 de 1993. Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones. D. O. 41.148. [Internet].; 1993, 23 de diciembre. [Consultado 12 de enero de 2022]. Disponible en: https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=5248.
 16. Colombia. Congreso de la República. Ley estatutaria 1751 del 2015. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones. [Internet]; 2015. [Consultado 6 de septiembre de 2021]. Disponible en: https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Ley%201751%20de%202015.pdf.
 17. Colombia. Ministerio de Salud. Resolución 4028 de 1996. Por la cual se conforma el Grupo de Atención al Usuario y se establece el Sistema de Quejas y Reclamos del Ministerio de Salud. [Internet]; 1996. [Consultado 10 de septiembre de 2021]. Disponible en: https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION_4028_de_1996.pdf.
 18. Colombia. Ministerio de Salud y Protección Social. Resolución 0205 de 2020. Por la cual se establecen disposiciones en relación con el presupuesto máximo para la gestión y financiación de los servicios y tecnologías en salud no financiados con cargo a la Unidad de Pago por Capitación - UPC y no excluidos. [Internet]; 2020. [Consultado 11 de septiembre de 2021]. Disponible en:

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Docente	Vicerrectora de Investigación, innovación, creación artística y cultural	Directora SIAC



PROTOCOLO FINAL DE INVESTIGACIÓN FORMATIVO

CÓDIGO: F-GIV007

VERSIÓN: 02

FECHA: 27-07-2022

Página 27 de 32

<https://www.subredsur.gov.co/sites/default/files/normograma/RESOLUCI%C3%93N%200205%20DEL%2017%20DE%20FEBRERO%20DE%202020.pdf>.

19. Colombia. Presidencia de la República. Decreto 1581 de 2017. Por el cual se adiciona el Título 3 a la Parte 4, del Libro 2 del Decreto 1066 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo del Interior, para adoptar la política pública de prevención de violaciones a los derechos. [Internet]; 2017. [Consultado 13 de septiembre de 2021]. Disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=83593>.
20. Colombia. Ministerio de Salud. Resolución 13437 de 1991. Por la cual se constituyen los comités de Ética Hospitalaria y se adoptan el Decálogo de los Derechos de los Pacientes. [Internet]; 1991. [Consultado 15 de septiembre de 2021]. Disponible en: https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/RESOLUCI%C3%93N%2013437%20DE%201991.pdf.
21. Colombia. Presidencia de la República. Decreto 1757 de 1994. Por el cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, conforme a lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 4 del Decreto-ley 1298 de 1994. [Internet]; 1994. [Consultado 17 de septiembre de 2021]. Disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=21850>.
22. Castillo A, Jurado J. Caracterización económica y social del departamento de Nariño. Análisis de información secundaria. [Internet]; 2014. [Consultado 25 de septiembre de 2021]. Disponible en: <http://sipersn.udenar.edu.co:90/sipersn/docs/ipp/ISSE/CaracterizacionSocialYEconomicadelDepartamentodeNarino.pdf>.
23. Vásquez I. Tipos de estudio y métodos de investigación. [Internet].; 2021. [Consultado 30 de noviembre de 2021]. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/tipos-estudio-metodos-investigacion/>

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Docente	Vicerrectora de Investigación, innovación, creación artística y cultural	Directora SIAC



PROTOCOLO FINAL DE INVESTIGACIÓN FORMATIVO

CÓDIGO: F-GIV007

VERSIÓN: 02

FECHA: 27-07-2022


Página 28 de 32

24. Hernández R, Fernández C, Baptista M. Metodología de la investigación México: McGrawHill; 2018.
25. Colombia. Ministerio de Salud. Resolución 008430 de 1993. Por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud. [Internet].; 1993. [Consultado 30 de septiembre de 2021]. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.PDF>.

Nota Jurado 1	Nombres jurado 1	Firma Jurado 1
Nota Jurado 2	Nombres jurado 2	Firma Jurado 2

Nombre Docente	Firma
Nombre Vicerrector de Investigación, innovación, creación artística y cultural	Firma

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Docente	Vicerrectora de Investigación, innovación, creación artística y cultural	Directora SIAC

	PROTOCOLO FINAL DE INVESTIGACIÓN FORMATIVO		
	CÓDIGO: F-GIV007	VERSIÓN: 02	FECHA: 27-07-2022

Nota: El informe final no debe tener más de 30 hojas de extensión.

Antes de finalizar el semestre, este documento debe ser entregado a los jurados.

Anexos

Anexo 1. Operacionalización de variables

Nombre de variables	Descripción de variables	Tipo de variable	Escala de medición	objetivo
Nombre y apellido	Nombre de la persona objeto de la PQRSF	Cualitativa nominal	Nombres completos	1
Identificación	Numero de cedula	Cuantitativa continua	Número de cedula	1
Contacto	Teléfono-celular	Cuantitativa continua	1 teléfono 2 celular	1
Dirección de residencia	Dirección barrio y zona donde vive el usuario	Cualitativa discreta	rural o urbana	1
Entidad a la que está afiliado	Entidad responsable de pago	Cualitativa discreta	EPS	1
Correo electrónico	Dirección electrónico para respuesta de PQRSF	Cualitativa nominal	Contacto electrónico	1
Servicio utilizado	Servicio donde el usuario recibió atención	Cualitativa nominal	1 Recepción - 2 Cirugía- 3 UCI- 4 Imagenología - 5 Consulta externa - 6 Hospitalización- 7	3

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Docente	Vicerrectora de Investigación, innovación, creación artística y cultural	Directora SIAC



PROTOCOLO FINAL DE INVESTIGACIÓN FORMATIVO

CÓDIGO: F-GIV007

VERSIÓN: 02

FECHA: 27-07-2022

Página 30 de 32

			Farmacia-8 Laboratorio clínico	
Relato y fecha de los hechos	Redactar los hechos de manera clara y detallada de los hechos que motivan a la PQRSF	Cualitativa nominal	Motivo de PQRSF	1 2 3
documento de evidencia	Documento que respalde la confirmación del relato	Cualitativa nominal	1 si 2 no	1 2 3

DOCUMENTO CONTROLADO

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Docente	Vicerrectora de Investigación, innovación, creación artística y cultural	Directora SIAC



PROTOCOLO FINAL DE INVESTIGACIÓN FORMATIVO






CÓDIGO: F-GIV007

VERSIÓN: 02

FECHA: 27-07-2022

Página 31 de 32

Anexo 2. Formato registro de peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y felicitaciones

CORPOSALUD CLÍNICA DE ESPECIALIDADES SAS <i>Te cuidamos de corazón</i>		PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	CÓDIGO: FGAU001
		FORMATO REGISTRO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA Y FELICITACIONES	Versión: 5
			Vigencia: 15/03/2019
			Página 2 de 2
	PETICIÓN: es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.		
	QUEJA O RECLAMO: es un descontento vinculado directamente a los productos o servicios prestados por una organización, es decir, el reclamo es cuando se tiene cierto derecho de exigir algo. En este caso se pueden exigir los derechos al paciente.		
	SUGERENCIA: cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta.		
	FELICITACIÓN: es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.		
			

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Docente	Vicerrectora de Investigación, innovación, creación artística y cultural	Directora SIAC



PROTOCOLO FINAL DE INVESTIGACIÓN FORMATIVO

CÓDIGO: F-GIV007

VERSIÓN: 02

FECHA: 27-07-2022

Página 32 de 32

	PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO		CÓDIGO: FGAU001		
	FORMATO REGISTRO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA Y FELICITACIONES		Versión: 5		
			Vigencia: 15/03/2019		
		Página 1 de 2			
TIPO DE SOLICITUD					
Petición		Queja o Reclamo		Sugerencia	
				Felicitación	
IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO (Esta información es obligatoria)					
Nombres y Apellidos:					
Identificación:		Teléfono:		Celular:	
Dirección de residencia:			Municipio:		
Entidad a la que está afiliado:					
Correo electrónico:					
SERVICIO UTILIZADO					
Recepción		Cirugía		UCI	
Consulta Externa		Hospitalización		Farmacia	
				Imagenología	
				Laboratorio Clínico	
HAGA UN RELATO CLARO DE LOS HECHOS					
Fecha del suceso:					
Anexa algún documento como evidencia: Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>					
Describalo: _____					
Agradecemos sus comentarios, estos serán atendidos en el menor tiempo posible. GRACIAS !!!!					

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Docente	Vicerrectora de Investigación, innovación, creación artística y cultural	Directora SIAC