

**PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA CALIDAD EN ATENCION AL
USUARIO EN LA EMPRESA ANGIOGRAFIA DE OCCIDENTE**

DANIELA QUINTERO QUINTERO

VALERIA HENAO VASQUEZ

INSTITUTO TECNICO NACIONAL DE COMERCIO

“SIMON RODRIGUEZ”

INTENALCO EDUCACION SUPERIOR

SANTIAGO DE CALI 2025

**PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA CALIDAD EN ATENCION AL
USUARIO EN LA EMPRESA ANGIOGRAFIA DE OCCIDENTE**

DANIELA QUINTERO QUINTERO

VALERIA HENAO VASQUEZ

DOCENTE:

HARRISON SANCHEZ SEVILLANO

PROGRAMA:

GESTION EMPRESARIAL SEXTO SEMESTRE NOCHE

INSTITUTO TECNICO NACIONAL DE COMERCIO

“SIMON RODRIGUEZ”

INTENALCO EDUCACION SUPERIOR

SANTIAGO DE CALI 2025

Contenido

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	7
Identificación del problema	7
Descripción del problema.....	7
PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA CALIDAD EN ATENCION AL USUARIO EN LA EMPRESA ANGIOGRAFIA DE OCCIDENTE	8
Formulación del problema.....	9
sistematización del problema	9
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	10
Objetivo general	10
Objetivos específicos	10
JUSTIFICACIÓN	11
Justificación teórica	11
Justificación PRÁCTICA	14
JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	15
MARCOS REFERENCIALES.	18
Antecedentes.....	18
Marco teórico.....	20
Marco conceptual	26
Marco contextual	29
Marco temporal.....	32

Marco legal.....	32
DISEÑO METODOLÓGICO	34
Tipo de investigación	34
Línea de investigación.....	37
Delimitación del objeto de estudio.	37
Población y muestra de objeto de estudio.	38
Técnicas e instrumentos.....	38
Diagnostico empresarial.	38
El Análisis de procesos.....	39
Procedimientos	41
Pasos para estudio de procesos la empresa Angiografía de Occidente S.A	43
RESEÑA HISTORICA EMPRESARIAL	45
Tipo de empresa – constitución	49
Capital social	49
Objeto social	49
Misión y Visión empresarial.....	50
Políticas de empresa	53
Portafolio de productos.....	55
Mercado	56

Evolución financiera.....	57
ESTADOS FINANCIEROS DE ANGIOGRAFÍA DE OCCIDENTE.....	59
Análisis de la situación actual de la empresa	61
Análisis del sector.....	61
Análisis sectorial de Michael Porter	64
La competencia.....	67
El mercado actual – Participación en el mercado.....	73
Estrategias de mercadeo y ventas	74
Matriz DOFA.....	75
Matriz DOFA para el sector al que pertenece la empresa	76
Plan de mejoramiento	78
Área funcional de intervención.....	78
Diagnostico.....	78
Organigrama del área administrativa.....	79
La matriz DOFA para el área administrativa.....	79
Plan de mejoramiento del área administrativa.....	81
Objetivo general del área:.....	81
Objetivos específicos del área:	81
Implementación del plan de mejoramiento	82
COSTO Y BENEFICIO.....	87

ANÁLISIS DEL COSTO Y BENEFICIO DESDE EL PUNTO DE VISTA

FINANCIERO.....	92
CONCLUSIONES	95
RECOMENDACIONES	96
bibliografía	97

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

La institución prestadora de servicio Angiografía de occidente ubicada en la ciudad de Santiago de Cali no cuenta con una buena calidad en atención al usuario.

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Angiografía de Occidente S.A. fue fundada el 9 de junio de 1993 en la ciudad de Cali, como una sociedad anónima dedicada a prestar servicios médicos especializados, principalmente en el área de diagnóstico por imágenes. A lo largo de más de tres décadas, la empresa ha consolidado su presencia en el sector salud, destacándose por ofrecer atención de alta calidad en medicina cardiovascular y radiología diagnóstica.

Angiografía de occidente es una empresa que presta servicios médicos especializados, consulta externa, promoción y prevención, vacunación. Su trabajo no solo se enfoca en atender pacientes con patologías diversas si no también tratarlas, ayudar a prevenirlas y promover hábitos que mejoren la salud en las personas. Es decir, no se trata de hacer exámenes o dar tratamientos si no de brindarle un acompañamiento en todo el proceso para que tenga una mejor calidad de vida.

En angiografía de occidente se ha evidenciado una problemática relacionada con la calidad en el servicio de atención al paciente, particularmente en lo que respecta al acceso oportuno de citas médicas y especialistas. Muchos pacientes han manifestado complicaciones para asignar citas, recibir información y orientación clara para obtener una

atención dentro de tiempos razonables, lo que ha generado inconformidades y un aumento en las solicitudes de PQRS.

Esta situación refleja la necesidad de fortalecer los procesos de atención al paciente asegurando una experiencia más eficiente, más humanizada y mucho más centrada en el usuario. Para mejorar este aspecto es esencial implementar estrategias como perfeccionar los canales de comunicación, el fortalecimiento del equipo de línea frente, la capacitación continua del personal y el seguimiento constante a los tiempos de respuestas y citas para la satisfacción del paciente.

Teniendo en cuenta cómo está la situación de salud en el país, es más fácil entender lo importante que es contar con servicios médicos que realmente se preocupen por el bienestar del paciente. Por eso, mejorar la calidad en atención al usuario que brinda la empresa angiografía de occidente no solo es necesario, si no que puede marcar una gran diferencia en la experiencia de los pacientes.

PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA CALIDAD EN ATENCION AL USUARIO EN LA EMPRESA ANGIOGRAFIA DE OCCIDENTE

SINTOMAS	CAUSAS	PRONOSTICO	CONTROL DEL PRONOSTICO
Retrasos en la atención del paciente	Falta de personal médico y especialistas	Aumento en la insatisfacción del usuario y discontinuidad en los tratamientos	Contratación de más personal médico y reorganización de agendas
Quejas frecuentes por parte de los usuarios (PQRS)g	Deficiencias en la comunicación y orientación al paciente	Deterioro de la imagen institucional y pérdida de confianza	Capacitación en atención al usuario y mejora de canales de comunicación

Dificultad para agendar citas médicas	Procesos administrativos lentos y falta de canales eficientes	Congestión en la demanda y pérdida de oportunidad en el diagnóstico	Implementación de sistema de agendamiento digital y seguimiento de citas
Resultados desfavorables en los indicadores internos de satisfacción del usuario	Atención poco empática y falta de seguimiento personalizado	Disminución en la fidelización de los pacientes	Formación en servicio humanizado y evaluación continua del trato al usuario

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuáles son los procesos que se deben generar para crear un plan de mejoramiento para la calidad en atención al usuario en la empresa Angiografía de occidente?

SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la situación actual de atención al usuario en los servicios de consulta médica y especialista en la empresa Angiografía de occidente?

¿Qué estrategias se pueden implementar para la calidad en atención al usuario en la empresa Angiografía de occidente?

¿De qué manera se puede crear un plan de acción para contribuir al mejoramiento de la calidad en atención al usuario en la empresa Angiografía de occidente?

¿Qué estudio costo/beneficio se debe realizar para poner en práctica el plan de mejoramiento para la calidad en atención al usuario en la empresa Angiografía de occidente?

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

OBJETIVO GENERAL

- Crear un plan de mejoramiento para la calidad en atención al usuario en la empresa Angiografía de occidente ubicada en la ciudad de Cali.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Crear un diagnóstico sobre la situación actual de los procesos de calidad en la atención al usuario en los servicios de consulta médica y especialista en la empresa Angiografía de Occidente.
- Implementar estrategias para la calidad en la atención al usuario en la empresa Angiografía de Occidente.
- Crear un plan de acción para contribuir al mejoramiento de la calidad en la atención al usuario en la empresa Angiografía de Occidente.
- Evaluar el costo y beneficio que tendrá la empresa Angiografía de Occidente en relación con la calidad en la atención al usuario.

JUSTIFICACIÓN

JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Las diversas teorías que han surgido a lo largo del tiempo de acuerdo con la gestión de calidad frente a la atención al usuario aportan diferentes ideas de cómo mejorar el servicio de salud y así ser más eficientes optimizando la productividad y la calidad. La implementación de un mejoramiento en la calidad de atención al usuario conforme a un estándar de salud es de importancia para la empresa ya que con este plan de mejoramiento podrá definir claramente una estructura eficaz y competitiva en sus procesos, fomentando la mejora continua en su sistema de gestión de calidad en la empresa Angiografía de occidente y estimulando la eficiencia de la organización, hecho que redundará de manera directa en la satisfacción del cliente y el cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales.

Según Michael Porter y su modelo de las 5 fuerzas, el cual constituye una de las herramientas teóricas más relevantes para el análisis del entorno competitivo de una empresa. Esta teoría permite identificar y evaluar las fuerzas externas que influyen directamente en la rentabilidad, sostenibilidad y posicionamiento estratégico de las organizaciones dentro de un sector específico. La aplicación del modelo de Porter permite comprender cómo las **barreras de entrada**, el **poder de negociación de proveedores y clientes**, la **amenaza de servicios sustitutos** y la **rivalidad entre competidores existentes** influyen en la dinámica competitiva de Angiografía de

Occidente. De esta manera, la teoría proporciona una base sólida para la formulación de estrategias orientadas a la **diferenciación**, la **mejora de la calidad del servicio**, el **fortalecimiento de relaciones estratégicas** y la **adopción de tecnologías innovadoras**, aspectos clave para garantizar la competitividad y el reconocimiento de la empresa en el sector salud de Cali.

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

Según el autor de esta teoría, si todos los empleados de una empresa siguen estas trece normas, la compañía será capaz de llevar a cabo su labor con la mayor eficacia y calidad posibles.

Según Edwards Deming las organizaciones deben configurar planes de gestión y mejora continua con los que consigan mejorar su competitividad y calidad de sus procesos, reduciendo costes y fallos, optimizando la productividad y eliminando riesgos.

El ciclo Deming es el sistema más utilizado para implantar dicho plan de mejora continua. Recibe el nombre de Edwards Deming, quien fue su principal impulsor, pero también se conoce como ciclo PHVA que son las siglas de Planificar, Hacer, Verificar y Actuar, o PDCA en inglés (Plan, Do, Check, Act). El ciclo Deming está compuesto por cuatro etapas, de manera que, al finalizar la última de ellas comienza la primera de nuevo. Esto permite que la actividad sea evaluada una y otra vez periódicamente incorporando nuevas mejoras. Dichas cuatro etapas son las siguientes planear, hacer, verificar y actuar. Tanto en la norma ISO 9001 como en la ISO 14001 se nombra explícitamente el Ciclo PDCA al hablar de la mejora de la gestión continua de calidad y gestión medioambiental respectivamente. El ciclo Deming es, en conclusión, una ayuda fundamental para una empresa que quiera desarrollar un sistema de gestión y mejora continua que contribuya a prosperar y tener futuro.

Análisis costo–beneficio:

La aplicación de estas teorías en Angiografía de Occidente representa una inversión inicial significativa, principalmente en la capacitación del personal, la adecuación tecnológica para el control de procesos y la estandarización de procedimientos. Estos costos se reflejan en jornadas de formación, adquisición de herramientas informáticas, contratación de auditorías internas y ajustes en los procesos administrativos. Sin embargo, los beneficios que se derivan de esta implementación superan ampliamente los costos.

Entre los beneficios más importantes se destacan la mejora en la atención al usuario, la reducción de errores operativos, el incremento en la productividad, la satisfacción del

paciente y el cumplimiento normativo que fortalece la reputación institucional. Asimismo, se promueve una cultura organizacional positiva, donde los trabajadores se sienten motivados, comprometidos y conscientes de la importancia de su labor dentro del sistema de salud.

A largo plazo, los resultados económicos y sociales del mejoramiento continuo se evidencian en la disminución de costos por reprocesos, el aumento de la fidelización de usuarios, la eficiencia en el uso de los recursos y la consolidación de la competitividad en el sector salud. Por tanto, el costo-beneficio de implementar estas estrategias es altamente favorable, ya que, aunque los costos iniciales pueden ser elevados, los beneficios sostenibles en calidad, eficiencia y satisfacción del usuario aseguran la rentabilidad y permanencia de la empresa en el tiempo

JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

La realización de este plan de mejoramiento permite poner en práctica los conocimientos adquiridos durante la carrera técnica profesional y brinda la oportunidad de aplicar lo aprendido en la empresa Angiografía de occidente ubicada en la ciudad de Cali, es importante resaltar el nivel de trabajo y posicionamiento que tiene la empresa Angiografía de occidente en alianza con la EPS que tiene en este momento como NUEVA EPS. Para brindar un servicio oportuno y eficaz, pero no se puede dejar a un lado la problemática que presenta en su estructura de sistema de gestión de calidad. Por tal motivo, el plan de mejoramiento pretende reestructurar el tema del manejo de los procesos de calidad en la empresa por medio de una

metodología de investigación, comprendida en la observación de las variables causantes del problema y su posible solución

JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

El trabajo realizado en la empresa Angiografía de Occidente, ubicada en la ciudad de Cali, se enmarca metodológicamente dentro de una investigación aplicada, de tipo descriptivo y con enfoque cualitativo–multimetódico. Esta clasificación se fundamenta en que el propósito central del estudio no es únicamente comprender el fenómeno observado, sino aplicar los conocimientos teóricos adquiridos en el área de Gestión Empresarial para proponer soluciones prácticas a las problemáticas detectadas en los procesos de atención al usuario y gestión de calidad de la organización.

En este sentido, se trata de una investigación aplicada, porque busca resolver un problema real dentro de un contexto específico —la empresa Angiografía de Occidente— y generar mejoras tangibles en su desempeño organizacional, particularmente en la calidad de la atención al usuario. El enfoque práctico de la investigación permite transferir la teoría a la realidad empresarial, verificando la utilidad de los conceptos de gestión de calidad, mejora continua y atención centrada en el usuario.

Asimismo, se identifica como un estudio de caso, ya que toma como unidad de análisis una sola organización, estudiando su situación actual y los procesos afectados. Según Yin (citado por Jiménez y Comet, 2016), el estudio de caso busca comprender un fenómeno dentro de su contexto real, especialmente cuando los límites entre ambos no son evidentes. Esto se ajusta al objetivo del trabajo, que es analizar los procesos internos de la empresa para

determinar las causas de la problemática en la atención al usuario y proponer un plan de acción viable.

La investigación, además, adopta un diseño no experimental y transversal, ya que no manipula las variables, sino que observa las condiciones existentes en un único momento, describiendo los hechos tal como ocurren en la realidad empresarial. De acuerdo con Montemayor y Cáceres (2015), este tipo de diseño es ideal cuando se pretende caracterizar un fenómeno y analizar sus interrelaciones en un tiempo determinado, lo cual coincide con la naturaleza del estudio sobre los procesos administrativos y de atención de Angiografía de Occidente.

En cuanto al tipo de enfoque, se aplica una estrategia multimetódica, la cual combina métodos y técnicas cualitativas y documentales para fortalecer la validez de los resultados. Este enfoque, como mencionan Hernández, Fernández y Baptista (citados por Fuenmayor y Bittar, 2018), permite una comprensión integral del fenómeno desde diversas perspectivas y se considera una innovación dentro de las ciencias económicas y administrativas.

Se trabajó con fuentes primarias y secundarias:

Fuentes primarias: recolección directa de información en la empresa mediante observación no estructurada, entrevistas a personal interno, y revisión de PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias), con el fin de identificar las falencias en el proceso de atención al usuario.

Fuentes secundarias: consulta de documentos institucionales, sitios web oficiales, textos académicos, artículos científicos, y revistas especializadas en gestión de calidad y

administración, que sirvieron como base teórica para sustentar las propuestas de mejora y contextualizar la problemática en el marco de la teoría administrativa.

En conjunto, el tipo y clase de investigación, el diseño metodológico y las fuentes utilizadas permiten desarrollar un análisis riguroso y contextualizado de la situación actual de la empresa, garantizando la pertinencia de las conclusiones y la aplicabilidad de las soluciones planteadas. Este enfoque, al integrar teoría y práctica, contribuye al fortalecimiento de la gestión empresarial y al mejoramiento de la calidad del servicio en el sector salud.

Para cumplir con cada objetivo planteado anteriormente en la sede Angiografía de occidente de la ciudad de Cali, se informa acerca del diagnóstico actual y las falencias que se están presentando en la empresa, generando así propuestas que ayuden a solucionar las dificultades de calidad en la atención del usuario. De esta manera, y de acuerdo a la información hallada referente a este planteamiento y a la estructura administrativa que le enmarca, se logrará identificar el problema base y con ello plantear objetivos y proponer un plan de acción que sirva en la búsqueda de un mejor servicio en el sistema de salud, esto contribuirá al desarrollo y proceso de la recopilación, análisis e interpretación de resultados obtenidos mediante entrevistas a personal interno, revisión de PQRS y datos estadísticos, esto es importante para el mejoramiento de la calidad en la atención del usuario en la empresa Angiografía de occidente, la organización y calidad en el servicio prestado es el elemento clave, para alcanzar el éxito en un sistema de salud en Colombia y resulta fundamental para el cumplimiento de sus acciones, puesto que consiste en dotarla de todos los recursos y elementos necesarios que permitan el óptimo funcionamiento de la organización.

MARCOS REFERENCIALES.

ANTECEDENTES

La calidad en los servicios de salud se ha convertido en un elemento esencial para garantizar la seguridad, eficiencia y satisfacción del usuario, factores que determinan la competitividad y sostenibilidad de las instituciones del sector. En este contexto, resulta fundamental analizar las distintas teorías y enfoques que han contribuido a definir y fortalecer los sistemas de gestión de calidad, entendiendo que su aplicación práctica incide directamente en la percepción y bienestar de los pacientes.

La investigación realizada por Ceballos e Infante (2000), en el ámbito de los sistemas y servicios de salud se suele aceptar que la calidad tiene dos grandes dimensiones que están relacionadas, aunque son diferentes: la calidad técnica, que desde la perspectiva de los prestadores busca garantizar la seguridad, efectividad y utilidad de las acciones en pro de la salud, así como la atención oportuna, eficaz y segura de los usuarios de los servicios; y la calidad percibida por los propios usuarios, que toma en cuenta las condiciones materiales, psicológicas, administrativas y éticas en que dichas acciones se desarrollan.

El trabajo realizado por Berna (2015) el concepto general de calidad a lo largo de su historia se ha basado en tres grandes principios: satisfacción del cliente, mejora continua y organización de procesos o sistemas al interior de las organizaciones. Así también hemos evolucionado en el concepto de agente interno vs agente externo hacia un punto de vista más integral, que se denomina partes interesadas (Incluyendo: empleados, accionistas, clientes, proveedores, grupos de interés, comunidad y potenciales).

El modelo de investigación sustentado por Hernández, Rodríguez y Martínez (2017) la apertura a las nuevas conceptualizaciones ha traído la necesidad de incorporar a todo este mapa de calidad, consideraciones de tipo administrativo, ambiental, control, seguridad y salud en el trabajo. Debido al alto grado de competencia al que actualmente se enfrentan las empresas del sector salud, la puesta en marcha de un sistema de gestión de calidad basado solo en normas ISO 9001 puede ser insuficiente, si lo que se quiere es lograr un posicionamiento de alto nivel, al interior del sector, este elemento sustentado por Hernández, Rodríguez y Martínez quienes consideraron que es muy importante reconocer la calidad como una herramienta de promoción al interior de las universidades con miras a lograr un mejoramiento organizacional. Al iniciar el análisis de los diferentes sistemas de calidad que pueden contribuir con la optimización de las actividades productivas, se encuentra que tres aspectos se posicionan hoy día como determinantes de calidad en cualquier escenario, los cuales son la Satisfacción del cliente, Seguridad y Salud de los trabajadores, y finalmente el impacto en el medio ambiente.

El trabajo realizado por Hernández, Arcos y Sevilla (2013) se basa en conceptualizar la Norma ISO 9001:2008, observando 8 principios básicos que según Hernández, Arcos y Sevilla son:

- Enfocarse hacia el cliente o usuario.
- Liderazgo.
- Involucrar al personal.
- Enfoque basado en procesos.
- Administrar con enfoque de sistemas.

- Mejorar continuamente.
- Tomar decisiones basadas en hechos.
- Beneficio mutuo en la relación con los proveedores.

Estos 8 principios se han mantenido casi que universalmente y su proyección si bien ha evolucionado de acuerdo a la aplicación, han logrado mantener su esencia. Al identificar el aspecto particular de esta norma, tenemos que la principal característica de la Norma ISO 9001 se centra en la documentación, específicamente en el Manual de la gestión de la calidad, en el que se menciona con claridad todo lo que es relevante para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen y garantizar con ello que exista un sistema de gestión de la calidad adecuado a la organización.

MARCO TEÓRICO

Las siguientes teorías fundamentan la elaboración de un plan de mejoramiento de la calidad en la atención al usuario en Angiografía de Occidente, proporcionando bases conceptuales que orientan la toma de decisiones, la evaluación de procesos y la implementación de mejoras sostenibles

Teoría del ciclo Deming (PHVA o PDCA)

El **Ciclo Deming**, propuesto por **Edwards Deming**, es un sistema que busca optimizar continuamente las actividades organizacionales a través de cuatro etapas cíclicas:

Planificar, Hacer, Verificar y Actuar. Una vez culmina la última etapa, el proceso comienza nuevamente, promoviendo la autoevaluación constante y la mejora continua.

Etapas del ciclo PHVA

Plan (Planificar): Se identifican problemas, se formulan objetivos (por ejemplo, utilizando la metodología SMART) y se asignan responsabilidades.

Do (Hacer): Se implementan las acciones planificadas; puede incluir pruebas piloto y supervisión del personal.

Check (Verificar): Se evalúan los resultados mediante indicadores (KPI) para medir eficiencia y eficacia.

Act (Actuar): Se toman decisiones basadas en los resultados: corregir errores, integrar cambios exitosos y documentar las mejoras.

Ventajas del ciclo Deming

Promueve la mejora continua.

Incrementa la productividad al identificar y corregir fallas.

Permite aplicaciones múltiples en diversos procesos organizacionales.

Desventajas

Puede ser lento ante situaciones que requieren respuestas inmediatas.

Es susceptible a imprevistos externos que alteren las condiciones planificadas.

Teoría de los 13 principios de Jesús Alberto Viveros Pérez.

Jesús Alberto Viveros Pérez afirma que la calidad depende del talento humano y define 13 principios fundamentales para alcanzarla:

Hacer bien las cosas desde la primera vez.

Satisfacer las necesidades del cliente interno y externo.

Buscar soluciones y no justificar errores.

Mantener el optimismo.

Tener buen trato con los demás.

Cumplir oportunamente con las tareas.

Ser puntual.

Mantener cordialidad con los compañeros.

Reconocer y corregir los propios errores.

Ser humilde para aprender de otros.

Ser meticuloso en el orden.

Organizar adecuadamente las herramientas de trabajo.

Buscar la forma más simple y efectiva de realizar las labores.

Esta teoría resalta el comportamiento humano como eje de la calidad y el desempeño organizacional.

Teoría Modelo de las Cinco Fuerzas de Michael Porter

El modelo de las Cinco Fuerzas, desarrollado por Michael Porter (1980), es una herramienta de análisis estratégico que permite evaluar la estructura competitiva de un sector industrial. Según Porter, la rentabilidad de una empresa no depende únicamente de su desempeño interno, sino de la interacción de cinco fuerzas externas que determinan el nivel de competencia y atractivo del sector.

Estas fuerzas son:

Amenaza de nuevos competidores

Poder de negociación de los proveedores

Poder de negociación de los clientes

Amenaza de productos o servicios sustitutos

Rivalidad entre competidores existentes

A continuación, se describen estas fuerzas aplicadas al contexto de Angiografía de Occidente.

1. Amenaza de nuevos competidores

La amenaza de nuevos competidores hace referencia a la facilidad o dificultad con la que nuevas empresas pueden ingresar a un sector. En el sector salud, especialmente en servicios especializados como la angiografía, esta amenaza es relativamente baja debido a las altas barreras de entrada, entre las que se destacan los requisitos legales, las certificaciones obligatorias, el cumplimiento de normas de calidad y seguridad, así como la elevada inversión en infraestructura y tecnología médica.

Adicionalmente, las IPS consolidadas cuentan con economías de escala y relaciones estables con aseguradoras y pacientes, lo que dificulta que nuevos competidores logren posicionarse rápidamente en el mercado.

2. Poder de negociación de los proveedores

El poder de negociación de los proveedores depende de factores como su nivel de concentración y la disponibilidad de insumos sustitutos. En el caso de Angiografía de Occidente, los proveedores de equipos médicos especializados y suministros suelen ser pocos y altamente especializados, lo que incrementa su poder de negociación.

Sin embargo, este poder puede disminuir si la IPS representa un cliente estratégico para el proveedor o si existen alternativas tecnológicas que permitan diversificar las fuentes de abastecimiento.

3. Poder de negociación de los clientes

En el sector salud, los clientes incluyen tanto a los pacientes como a las aseguradoras de salud (EPS). Cuando estas últimas concentran gran parte de la demanda, su poder de negociación aumenta, ya que pueden exigir mejores tarifas, condiciones contractuales y altos estándares de calidad.

Además, el acceso a la información por parte de los usuarios y la sensibilidad al precio influyen significativamente en la relación entre clientes y prestadores de servicios de salud, afectando la rentabilidad de las IPS.

4. Amenaza de productos o servicios sustitutos

Los productos o servicios sustitutos son aquellos que pueden satisfacer la misma necesidad del cliente a través de medios diferentes. En el sector salud, esta amenaza se ve reflejada en la aparición de nuevas tecnologías médicas, telemedicina, clínicas especializadas, tratamientos menos invasivos y, en algunos casos, la atención médica en el exterior.

Estos sustitutos pueden reducir la demanda de servicios tradicionales si ofrecen mayor comodidad, menores costos o mejores resultados clínicos.

5. Rivalidad entre competidores existentes

La rivalidad entre competidores se intensifica cuando existen numerosas IPS ofreciendo servicios similares dentro de una misma área geográfica, como ocurre en la ciudad de Cali. Factores como el crecimiento del sector, la diferenciación del servicio, la calidad médica, la tecnología utilizada y la reputación institucional influyen directamente en el nivel de competencia.

En este contexto, Angiografía de Occidente debe enfocarse en estrategias de diferenciación basadas en la excelencia del servicio, la innovación tecnológica y la especialización médica para reducir los efectos de la rivalidad directa.

MARCO CONCEPTUAL

Reúne y define los principales términos y categorías empleadas en el desarrollo de este trabajo de grado, con el propósito de establecer una base teórica clara que facilite la comprensión de los procesos relacionados con la calidad en la atención al usuario en el ámbito de los servicios de salud. Dichos conceptos permiten orientar el análisis, la interpretación y la aplicación de las teorías estudiadas, proporcionando coherencia y solidez al marco teórico y metodológico del proyecto.

En este apartado se abordan nociones fundamentales como angiografía, radiología, calidad, optimización, sistematización y diagnóstico, las cuales son esenciales para comprender el funcionamiento del servicio estudiado. Asimismo, se incluyen conceptos transversales como comunicación, dignidad, humanización, eficacia, liderazgo y enfoque, que permiten interpretar las dinámicas organizacionales, el comportamiento del talento humano y los elementos clave que influyen en la experiencia del usuario.

La definición precisa de estos términos garantiza una lectura unificada del documento, evitando ambigüedades y permitiendo que el desarrollo del plan de mejoramiento se sustente en una comprensión rigurosa y coherente del lenguaje técnico y conceptual que caracteriza el sector salud. De esta manera, el marco conceptual se constituye en un recurso indispensable para orientar la investigación y facilitar la construcción de propuestas fundamentadas y aplicables a la realidad de Angiografía de Occidente.

Angiografía: La angiografía es un procedimiento diagnóstico por imágenes que permite visualizar con precisión los vasos sanguíneos mediante la administración de un medio de contraste y el uso de tecnologías radiológicas. Su finalidad es identificar alteraciones como obstrucciones, malformaciones o enfermedades vasculares, constituyéndose en una herramienta fundamental para la toma de decisiones clínicas.

Calidad: La calidad se entiende como el conjunto de características, prácticas y procesos que garantizan que un producto o servicio cumpla con los requisitos, necesidades y expectativas del usuario. En el ámbito de la salud, implica brindar una atención segura, eficiente, oportuna y humanizada, orientada al mejoramiento continuo.

Optimización: La optimización se refiere al proceso mediante el cual se mejoran procedimientos, recursos o sistemas con el propósito de aumentar su eficiencia, reducir errores y maximizar resultados. En contextos organizacionales, implica analizar, ajustar y perfeccionar continuamente las actividades para lograr un desempeño superior.

Radiología: La radiología es la especialidad médica que emplea diferentes técnicas de obtención de imágenes —como rayos X, ultrasonido, tomografía computarizada o resonancia magnética— con el fin de diagnosticar, evaluar y en algunos casos tratar diversas patologías. Representa un área esencial en el abordaje clínico moderno.

Centralización: La centralización consiste en la concentración de la toma de decisiones, procesos o recursos en un único nivel jerárquico o área de la organización. Este enfoque permite estandarizar criterios, mejorar la coordinación y fortalecer el control operativo, especialmente en instituciones que requieren uniformidad en sus procesos.

Comunicación: La comunicación es el proceso mediante el cual se transmite e intercambiar información entre individuos o grupos a través de diferentes medios. En el ámbito organizacional, se considera un factor clave para garantizar la coordinación, la comprensión de tareas, la satisfacción del usuario y el adecuado funcionamiento institucional.

Sistematización: La sistematización corresponde al proceso de organizar de manera estructurada y lógica información, experiencias o procedimientos, con el fin de analizarlos, comprenderlos y utilizarlos en la toma de decisiones. Permite transformar la práctica en conocimiento útil para mejorar procesos institucionales.

Diagnóstico: El diagnóstico es el proceso de identificación y análisis de una condición, problema o situación a partir de la recopilación e interpretación de datos. En la gestión organizacional, permite determinar el estado actual de los procesos y orientar la formulación de estrategias de mejora.

Humanización La humanización se refiere al conjunto de acciones y prácticas orientadas a garantizar un trato digno, empático y respetuoso hacia las personas, reconociendo sus emociones, derechos y necesidades. En los servicios de salud, constituye un eje fundamental para la calidad y la experiencia del usuario.

Dignidad: La dignidad es un principio ético que reconoce el valor intrínseco de toda persona y exige un trato respetuoso, justo e integral. En contextos sanitarios, implica proteger la integridad física, emocional y moral del paciente en cada interacción y procedimiento.

Eficacia: La eficacia corresponde a la capacidad de alcanzar los resultados y objetivos propuestos de manera satisfactoria. En la gestión de calidad, se relaciona con el grado en que los procesos cumplen su propósito sin considerar los recursos utilizados

Conceptualización: La conceptualización es el proceso mediante el cual se definen, precisan y estructuran conceptos que permiten comprender e interpretar fenómenos de estudio. Constituye un elemento fundamental para sustentar teóricamente un trabajo de investigación.

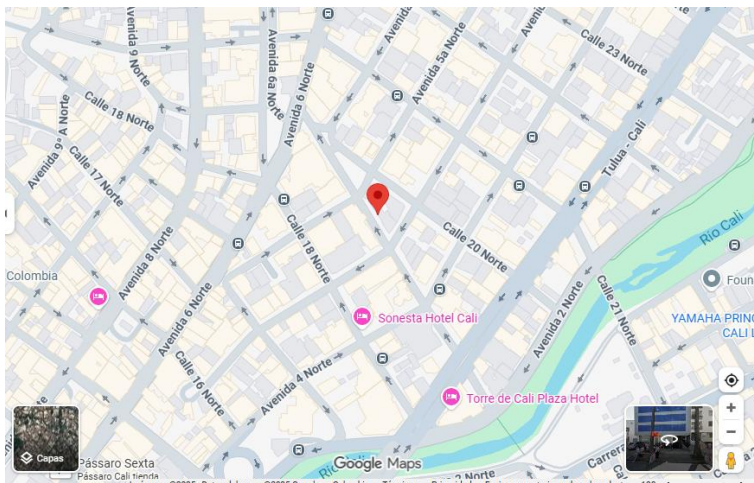
Enfoque: El enfoque es la perspectiva o dirección desde la cual se analiza un problema, fenómeno o situación. Define la manera en que se orienta la investigación, los métodos utilizados y los criterios para la interpretación de los resultados.

Liderazgo: El liderazgo es la capacidad de influir, orientar y motivar a un grupo de personas hacia el logro de objetivos comunes. En el ámbito organizacional, implica promover la comunicación, la cooperación, el compromiso y el desarrollo de habilidades para mejorar el desempeño institucional.

MARCO CONTEXTUAL

Angiografía de Occidente S.A. es una institución prestadora de servicios de salud especializada en diagnóstico por imágenes, con énfasis en procedimientos cardiovasculares. Su misión se centra en brindar atención médica de alta calidad,

apoyada en tecnología avanzada, talento humano calificado y un enfoque centrado en el paciente.



Santiago de Cali es un distrito colombiano, capital del departamento de Valle del Cauca, la tercera ciudad más poblada y el tercer centro económico y cultural de Colombia. Está situada en la región Sur del Valle del Cauca. Geográficamente, la ciudad se ubica en el Valle del Río Cauca, formado por la cordillera occidental y la cordillera central de la Región Andina, con una altura promedio de 1000 msnm. Es la única gran ciudad de Colombia que posee un acceso rápido al Océano Pacífico y dista 114 km de Buenaventura, principal puerto del país.¹¹ La ciudad forma parte del Área metropolitana de Cali, junto con los municipios contiguos a esta.¹² Fue fundada el 25 de julio de 1536 por Sebastián de Belalcázar, lo que la convierte en una de las ciudades más antiguas de América.

La ciudad es uno de los principales centros económicos e industriales de Colombia, además de ser el principal centro urbano, cultural, económico, industrial y agrario del suroccidente del país y el tercero a nivel nacional después de Bogotá y Medellín. Como capital departamental, alberga las sedes de la Gobernación del Valle del Cauca, la Asamblea Departamental, el Tribunal Departamental, la Fiscalía General, instituciones y organismos del estado, y también es la sede de empresas oficiales como la municipal EMCALI.

Es uno de los principales centros deportivos de Colombia, destacándose la organización de importantes eventos deportivos como los Juegos Panamericanos de 1971, los Juegos Mundiales de 2013 y los Juegos Panamericanos Juveniles de 2021. Es a su vez conocida como «la capital mundial de la salsa» y «la sucursal del cielo

MARCO TEMPORAL

El presente plan de mejoramiento para la calidad en la atención del usuario en la empresa **Angiografía de Occidente S.A** la cual queda ubicada en la ciudad de Cali del barrio Versalles se desarrollará en el transcurso del cuarto semestre agosto noviembre del 2024 y del sexto semestre agosto noviembre del 2025, en donde se aplicaran las estrategias planteadas para minimizar la problemática de la organización, dando así el inicio y desarrollo al plan de mejoramiento contando con los conocimientos del docente encargado de la materia incluyendo también las pertinentes investigaciones, estrategias y herramientas para el logro del mejoramiento para la empresa.

MARCO LEGAL

A continuación, se da a conocer las normas y leyes generales de aplicación para empresas de salud en el territorio colombiano conforme a la empresa Angiografía de Occidente S.A y el plan de mejoramiento en la calidad de atención al usuario.

- Decreto 780 de 2016: El 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.
- El SOGCS está integrado por cuatro componentes a saber: Sistema Único de Habilitación (SUH), Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad (PAMEC), Sistema Único de Acreditación (SUA) y el Sistema de Información para la Calidad en Salud.

- Resolución 3100 de 2019: "Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y de habilitación de servicios de salud y se adopta el Manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación de Servicios de Salud"
- Resolución 0256 de 2016: Por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud.
- Ley estatutaria No 1751 del 16 de febrero del 2015: por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones
- Ley 100 de 1993, en sus artículos 186 y 227: establece la creación de un Sistema de Garantía de Calidad y de Acreditación en Salud.
- Ley 1438 de 2011 enero 19: por medio de la cual se reforma el sistema general de seguridad social en salud y se dictan otras disposiciones.
- Ley número 1122 de 2007 enero 9: Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones
- Ley número 1164 de 2007 octubre 3
Por la cual se dictan disposiciones en materia del Talento Humano en Salud.
- La ley 1014 de 2006: "Fomento a la cultura del emprendimiento", pretende fomentar la cultura del emprendimiento en todos los establecimientos educativos del país, obliga a las instituciones educativas a reflexionar y plantear nuevas estrategias dentro del modelo pedagógico, busca promover y fomentar el espíritu emprendedor en los estudiantes, con el fin de hacerles

sentir que son capaces de construir un futuro mejor, en base a una cultura emprendedora, partiendo de la importancia de generar empresa, empleos, y capital social.

DISEÑO METODOLÓGICO

TIPO DE INVESTIGACIÓN

El trabajo realizado se considera un estudio de casos, porque toma como unidad principal de análisis a la empresa Angiografía de occidente ubicada en el barrio Versalles de la ciudad de Cali; identificando a su vez el área donde ocurre el problema identificado, o el proceso afectado por la problemática descrita inicialmente. Por lo tanto, es similar a un estudio de caso, porque como lo plantea Yin, citado por Jiménez y Comet (2016) "...el estudio de casos es una investigación empírica que estudia un fenómeno contemporáneo dentro de su contexto de la vida real, especialmente cuando los límites entre el fenómeno y su contexto no son claramente evidentes...". Así entonces, es preciso acotar que este trabajo trata de hacer una generalización interna de la situación en la empresa objeto de estudio, porque como lo afirman Jiménez y Comet (2016) "...si la unidad de análisis es un grupo, las conclusiones tienen que ser aplicables a la totalidad del grupo. En este caso, la validez descriptiva, interpretativa y teórica de las conclusiones dependen enteramente de su generalización interna al grupo en su totalidad." (Jiménez & Comet, 2016)

Así mismo, para complementar la inclusión de este trabajo como estudio de caso, se trae a colación lo que proponen Marcelino, Baldazo y Valdés (2012, 31)

“...el método del estudio de caso permite una comprensión holística que busca entender el fenómeno desde todas sus partes internas y externas, y con ello explicar de forma profunda los procesos o hechos relativos del fenómeno, todo a través de una participación del investigador, que en el caso del estudio de la gestión empresarial busca entender las problemáticas de esta y darles solución.” **(Marcelino, Baldazo, & Valdés, 2012)**

Igualmente, el presente trabajo, por su finalidad se considera que es de tipo aplicada, porque se debe dar solución a la problemática identificada en las instalaciones de la empresa ubicada en Cali, Colombia, por lo cual es necesario aplicar conocimientos adquiridos por los autores, en la carrera de Gestión Empresarial.

En este tipo de investigación el énfasis del estudio está en la resolución práctica de problemas, se centra específicamente en cómo se pueden llevar a la práctica las teorías generales. Su motivación va hacia la resolución de los problemas que se plantean en un momento dado. Pero la característica más destacada de la investigación aplicada es su interés en la aplicación y en las consecuencias prácticas de los conocimientos que se han obtenido. El objetivo de la investigación aplicada es predecir un comportamiento específico en una situación definida. **(Rodríguez, 2019)**

Con todo lo anterior, el estudio se hará con diferentes métodos, por lo que se considera un enfoque multimetódico. Para Hernández, Fernández, y Baptista, citados por Fuenmayor y Bittar (2018) el enfoque multimetódico es una innovación en relación con el proceso investigativo surgido desde las ciencias económicas, pero aplicada en su debida forma a dicho proceso”. **(Fuenmayor & Bittar, 2018)**

En términos generales, los estudios cualitativos involucran la recolección de datos utilizando técnicas que no pretenden medir ni asociar las mediciones con números, tales como observación no estructurada, entrevista abiertas, revisión de documentos, discusión en grupos, evaluación de experiencias personales, inspección de historias de vida, análisis semánticos y de discursos cotidianos, interacción con grupos o comunidades, e introspección. **(Mendoza & Hernández-Sampieri, 2018)**

Abordando la finalidad del estudio, se define que es aplicada ya que Giraldo-Ospina (2020), nos expresa que el estudio de casos es un método utilizado como herramienta de la investigación aplicada en administración. Además, nos aclara que este tipo de investigación busca la solución de problemas prácticos, sobre todo al interior de las organizaciones, o en la aplicación de modelos y tecnologías de gestión propias de las ciencias de la organización. **(GIRALDO-OSPINA, 2022)**

Considerando el proyecto en mención y conforme al problema planteado se utilizará el análisis organizacional mediante fuente de información documental como sitios web, textos, revistas, entre otros. También será preciso conseguir información de campo en la misma empresa donde se encuentran las unidades de análisis. De esta manera la investigación arrojará resultados definitivos y claros, aplicando el tipo de estudio descriptivo para tener un mejor conocimiento del problema y para lograr presentar un informe efectivo, estructurando uniformemente la problemática del objeto de estudio, logrando soluciones prácticas que contribuyan a mejorar el área de producción y entrega para un mejor funcionamiento de la empresa Angiografía de occidente ubicada en la Ciudad de Cali, Colombia.

En cuanto al control de las variables del presente trabajo, se adecúa al diseño no experimental, en donde no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones

ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador, a partir de esta, se deriva la investigación transaccional o transversal la cual se encarga de recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (o describir comunidades, eventos, fenómenos o contextos). **(Montemayor & Cáceres, 2015)**

Según el alcance del estudio del proyecto se tomará como base los estudios transaccionales descriptivos, que es el precedente de la investigación correlacionar y tienen como propósito la descripción de eventos, situaciones representativas de un fenómeno o unidad de análisis específica. La descripción del estudio será fundamental para hallar la solución adecuada para las problemáticas, en este caso, el área nomina tardía de la empresa Angiografía de occidente, ubicada en Cali, Colombia.

Línea de investigación.

El presente trabajo se inscribe en la línea de investigación del programa Tecnología en Gestión Empresarial del Instituto Técnico Nacional de Comercio “Simón Rodríguez” “Mejoramiento de la Productividad en las Organizaciones; Sub-líneas de Investigación: mejoramiento empresarial.

Delimitación del objeto de estudio.

La investigación del presente proyecto será ejecutada en la empresa Angiografía de occidente ubicada en la Ciudad de Cali (Valle). Para el desarrollo del objetivo principal de esta investigación se estudiará la información relacionada con la falta de una figura organizacional debidamente analizados en acuerdo con el responsable en la empresa.

Académicamente el proyecto se encuentra enmarcado dentro del área del conocimiento en Gestión administrativa, y el objeto de estudio de este trabajo es el análisis de la información relacionada con la estructura organizacional se implementará en la empresa Angiografía de occidente de la ciudad de Cali.

Población y muestra de objeto de estudio.

Este proyecto propone una mejora en el proceso de sistema de gestión de calidad en la empresa Angiografía de occidente ubicada en ciudad de Cali. Una empresa del sector salud, que apruebe la realización de un plan de acción, necesario como punto de referencia, para conseguir el mejoramiento de sus prácticas, administrativas, acarreando beneficios económicos y que al mismo tiempo produzca aumento del valor de la empresa. Con lo anterior, la población a estudiar será la empresa Angiografía de occidente, y la muestra que se tomará para realizar el estudio será el área de atención al usuario y la experiencia de los usuarios de la empresa Angiografía de occidente ubicada en ciudad de Cali.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Diagnostico empresarial.

Diagnósticos integrales: son conocidos principalmente por la gran cantidad de variables empresariales a las que se pueden aplicar. Para poner un ejemplo. Podríamos encontrar el diagnostico de competitividad, un estudio que permite conocer las oportunidades, debilidades, ventajas y amenazas de una empresa. Otros ejemplos son la estrategia, las políticas de personal, etcétera. y todo ello en base a la evaluación y consideración de numerosas variables que el consultor o el responsable del diagnóstico a considerado incluir en el análisis.

Se realizará este diagnóstico en la empresa Angiografía de occidente ya que es muy aplicable en el área de la salud que permite encontrar oportunidades, debilidades, ventajas y sus desventajas en el sector donde se encuentra para posibles mejoras en la gestión de calidad y su mejora continua en el servicio al paciente.

El Análisis de procesos.

Definir las prioridades: Se resaltan los procesos más importantes para así tener un orden a realizar

Los procesos más importantes para realizar en la gestión de calidad en atención al usuario de Angiografía de occidente son:

- Canales de información y comunicación del paciente.
- Eficiencia en las citas de consulta externa y especialista
- Minimizar las quejas y reclamos de los usuarios y transformarlos en felicitación o atento de buen servicio de calidad
- Entender el escenario: Se tiene en cuenta el entorno, factores económicos, intereses y el perfil de nuestros clientes.

En la Angiografía de occidente son muy importantes los usuarios de cualquier tipo de edad y/o condición en la que se encuentren, se manejan muchos programas especiales en las que se pueden acoger en las diferentes etapas de su vida, tanto bebe, niños, adolescentes, adultos mayores, mujeres en estado de embarazo, pacientes en estado de complejidad de salud, etc.

Establecer el alcance: Definir hasta donde se desea llegar con este análisis.

El presente análisis tiene como alcance contribuir a la **mejora continua del sector salud** en la empresa **Angiografía de Occidente**, mediante el análisis sistemático de información institucional que permita evaluar la gestión de la calidad de los servicios médicos y administrativos. A partir de los resultados obtenidos, se busca **identificar oportunidades de mejora, optimizar los procesos internos y fortalecer la toma de decisiones**, con el fin de garantizar la **viabilidad y el crecimiento regional sostenible** de la organización.

Definir el método: Es necesario elegir el enfoque del análisis y la forma en que se recogerán los datos.

La información se obtendrá mediante el análisis y la forma en que se recogerán los datos.

La información se obtendrá a través de análisis de registros administrativos, informes de gestión, indicadores de calidad, protocolos internos y documentos institucionales los pacientes atendidos por la institución. Este análisis permitirá evaluar dimensiones clave como la calidad de la atención clínica, la agilidad en los trámites administrativos, la puntualidad en la prestación del servicio, la amabilidad del personal y el aprovechamiento de los recursos tecnológicos, a partir de información ya existente y validada por la organización.

Los datos recopilados serán examinados con el fin de detectar posibles falencias en la calidad del servicio, perfeccionar los procesos asistenciales y administrativos, y promover una mejora continua que esté en línea con los objetivos estratégicos de la empresa. De esta manera el método planteado aportará una base sólida para la toma de decisiones apoyando la consolidación y el desarrollo regional de Angiografía de Occidente

Definir el equipo: Se establece que personas realizaran el análisis y darles una capacitación para ampliar su conocimiento y obtener resultados más favorables.

Tener el apoyo del funcionario de Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU), para que brinde capacitación de trato humanizado al paciente a los diferentes funcionarios tanto médicos, asistenciales y administrativos para mejorar la calidad de servicio brindado por la empresa, ya que es una persona con la capacidad y experiencia en el trato especializado al cliente. Por parte de la coordinación medica fomentar el buen servicio brindando incentivos a los colaboradores que han sido destacados por su buen servicio.

PROCEDIMIENTOS

A continuación, se explica cómo se procederá para obtener los resultados esperados de acuerdo con cada uno de los objetivos planteados en el capítulo dos del presente proyecto:

Fases del diagnóstico en la empresa Angiografía de occidente.

El diagnóstico empresarial Angiografía de occidente se hará de la siguiente manera:

Se analizará las diversas deficiencias que se están presentando dentro de la empresa como amenazas y debilidades

Amenazas:

- **Alta competencia en el sector salud**

Otras IPS con mayor inversión en tecnología y atención al cliente.

Pérdida de usuarios por experiencias negativas.

- **Cambios en la regulación sanitaria**

Nuevos requisitos del Ministerio de Salud que exigen ajustes rápidos.

Riesgo de sanciones por incumplimiento normativo.

- **Desconfianza del usuario por demoras o fallas en el servicio**

Aumento de PQRS que afectan la reputación institucional.

Riesgo de pérdida de convenios con EPS por baja satisfacción.

- **Fuga de talento humano capacitado**

Rotación frecuente de personal médico y administrativo.

Dificultad para mantener equipos estables y comprometidos.

Debilidades:

- **Limitaciones en la atención personalizada al usuario**

Falta de capacitación continua en servicio humanizado.

Deficiencias en el seguimiento post-procedimiento.

- **Procesos administrativos lentos**

Dificultades para agendar citas de manera eficiente.

Canales de comunicación poco ágiles o saturados.

- **Falta de retroalimentación estructurada**

Escasa sistematización de PQRS para identificar oportunidades de mejora.

Poca participación del usuario en la evaluación del servicio.

- Desactualización en protocolos de atención

Procedimientos que no se ajustan a estándares actuales de calidad.

Falta de alineación entre el personal asistencial y administrativo.

Pasos para estudio de procesos la empresa Angiografía de Occidente S.A

Mediante una revisión minuciosa se debe determinar los procesos que está llevando la empresa Angiografía de occidente, y diagnosticar que acciones se deben mejorar para potencializar el proceso e insertar a la empresa dentro del ámbito de calidad y eficiencia.

En las diferentes áreas ya sea administrativa, donde se implementará la reestructuración de un sistema de calidad en el sector salud de la empresa Angiografía de occidente para un mejor desarrollo del proceso de atención al cliente el área de consulta externa y especialista en la cual se hará un trabajo que se proporcione.

Pasos para calcular los costos de la propuesta:

El cálculo de los costos y beneficios en la implementación de la propuesta sobre el plan de mejoramiento para la calidad en la atención al usuario de la empresa ANGIOGRAFIA DE OCCIDENTE, se hará de la siguiente forma:

Nos reuniremos con el equipo de coordinación médica y atención al usuario SIAU para analizar la percepción que los usuarios tienen acerca de cómo ven el funcionamiento de la institución prestadora de servicio Angiografía de occidente en cuanto a la atención médica y especialista, tiempos de oportunidad de citas y de acuerdo a sus respuestas crearemos un

plan de acción para realizar sus respectivas mejoras, de igual modo se hará con el equipo administrativo (línea de frente) y asistencial (enfermería y médicos), es decir, se hará por sesiones de grupo.

Para esta estrategia utilizaremos hojas, lapiceros, libreta de notas, un buzón de PQRS, y personal capacitado para la investigación y tabulación de información para aquellos colaboradores y pacientes que no se sientan en confianza expresarse.

RESEÑA HISTORICA EMPRESARIAL

Gerente De Angiografía De Occidente: Jorge Enrique Dager Fernández, C.C. 94510910



Angiografía de Occidente S.A. fue constituida como sociedad anónima en la ciudad de Cali, Valle del Cauca. Su sede principal está ubicada en Calle 18 Norte No. 5-34, Piso 3, en el barrio Versailles. El número de contacto reportado es 6024896604, con extensiones 101 y 152.

La empresa pertenece al sector económico con código CIU 8690, correspondiente a actividades de apoyo diagnóstico, y se especializa en servicios de alta complejidad en cardiología, radiología e imagenología. Su enfoque está en el diagnóstico y tratamiento de enfermedades cardiovasculares mediante procedimientos como cateterismos, angioplastias y estudios especializados. El tamaño de empresa de Angiografía de Occidente S.A. es grande.

Angiografía de Occidente cuenta con un equipo multidisciplinario de profesionales altamente capacitados, tecnología avanzada y una infraestructura diseñada para brindar atención segura, eficiente y humanizada. Su compromiso con la calidad la ha posicionado como un referente regional en el sector salud.

Identificación

NIT 800197601 - 4

Categoría de la Matrícula

Sociedad ó persona jurídica principal ó esal

Tipo de Sociedad

Sociedad comercial

Tipo Organización

Sociedad anonima

Cámara de Comercio

Cali

Número de Matrícula

343661

Fecha de Matrícula

1993/06/09

Fecha de Vigencia

2067/02/10

Estado de la matrícula

Activa

Fecha de renovación

2025/03/27

Último año renovado

2025

Fecha de Actualización

2025/03/27

Emprendimiento Social

N

Extinción de Dominio

N

8691

Actividades de apoyo diagnóstico

8621

Actividades de la práctica médica, sin internación

Por Acta No. 44 del 21 de octubre de 2011, de Junta Directiva, inscrito en esta Cámara de Comercio el 26 de octubre de 2011 con el No. 13110 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE
IDENTIFICACIÓN	
GERENTE	JORGE ENRIQUE DAGER FERNANDEZ C.C. 94510910

Por Acta No. 89-2024 del 07 de noviembre de 2024, de Junta Directiva, inscrito en esta Cámara de Comercio el 13 de enero de 2025 con el No. 368 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE
IDENTIFICACIÓN	
REPRESENTANTE LEGAL	ANTONIO JOSE DAGER FERNANDEZ C.C. 94396086
SUPLENTE	

Funciones del gerente: El gerente ejercerá todas las funciones propias de la naturaleza de su cargo, y en especial, las siguientes: 1. Representar a la sociedad ante los accionistas, ante terceros y ante toda clase de autoridades del orden administrativo y jurisdiccional. 2. Ejecutar todos los actos u operaciones correspondientes al objeto social, de conformidad con lo previsto en las leyes y en los estatutos. 3. Autorizar con su firma todos los documentos publicos o privados que deban otorgarse en desarrollo de las actividades sociales o en interes de la sociead, un detalle completo de la cuenta de perdidas y ganancias y un proyecto de distribucion de utilidades obtenidas. 5. ... 6. ... 7. ... 8. ... 9. Cumplir las ordenes e instrucciones que le impartan la asamblea general o la junta directiva. 10. ... Paragrafo: Sin autorizacion expresa de la junta directiva, el gerente no podra celebrar o ejecutar ningun acto o contrato cuya cuantia exceda de trescientos (300) salarios minimos legales mensuales, ni valerse de la sociedad para garantizar obligaciones de terceros o de los socios.

Atribuciones de la junta directiva, entre otras: 3. Autorizar al gerente para comprar, vender o gravar bienes inmuebles y para celebrar los contratos cuyos valores excedan de trescientos (300) salarios mínimos legales mensuales.

GERENTE	JORGE ENRIQUE DAGER FERNANDEZ C.C. 94510910
REPRESENTANTE LEGAL	ANTONIO JOSE DAGER FERNANDEZ C.C. 94396086
SUPLENTE	

ANGIOGRAFIA DE OCCIDENTE S.A.	
Tipo de Sociedad	Estado de la matrícula
SOCIEDAD COMERCIAL	ACTIVA
Tipo Organización	Fecha de renovación
SOCIEDAD ANONIMA	2025/03/27
Categoría de matrícula	Último año renovado
SOCIEDAD ó PERSONA JURIDICA PRINCIPAL ó ESAL	2025
Cámara de Comercio	
CALI	
Número de Matrícula	
343661	
Fecha de Matrícula	
1993/06/09	
Fecha de Vigencia	
-	

TIPO DE EMPRESA – CONSTITUCIÓN

La forma jurídica de la empresa es anónima

CAPITAL SOCIAL

Tiene un patrimonio de \$43.944.945.811

Se estipula la venta de la entidad en \$100.000.000.000

OBJETO SOCIAL

Satisfacer las necesidades de nuestros clientes y usuarios.

Implementar planes y/o actividades que den un valor agregado al colaborador, promover la satisfacción, motivación y sentido de pertenencia con la organización.

Formalizar y fortalecer el centro de investigación clínica gestionando recursos públicos y privados.

Ampliar el alcance de la certificación de calidad a las demás sedes de prestación de servicios.

Implementar el sistema único de acreditación en salud prestando servicios de salud con los más altos estándares de calidad con el fin de mejorar la competitividad.

Desarrollar e implementar planes de gestión integrales de residuos en cada sede, enfocados en la prevención de riesgos ambientales y sanitarios.

Identificar, evaluar y valorar los riesgos presentes en la organización con el fin de establecer los respectivos controles para proteger la seguridad y salud de los trabajadores.

Fomentar la cultura del autocuidado con el propósito de reducir los riesgos de accidentes y/o enfermedades laborales.

Mejorar la prestación de los servicios de salud con el propósito de garantizar una atención oportuna, accesible, pertinente, segura y humana.

Mejorar continuamente la eficacia del sistema integrado de gestión.

MISIÓN Y VISIÓN EMPRESARIAL

Misión

Contribuimos al mejoramiento de la salud mediante la prestación de servicios humanizados, seguros e innovadores de angiografía, atención ambulatoria en todos los niveles de complejidad, radiología intervencionista e imágenes diagnósticas; realizando investigación clínica para generar nuevos conocimientos a la comunidad médico-científica, aportando valor a nuestros grupos de interés

Visión

Seremos una red nacional de clínicas cardiovasculares con servicios de salud integral, cumpliendo estándares internacionales de calidad, siendo preferidos por clientes, usuarios y demás partes interesadas.

VALORES ENFOCADOS HACIA EL PACIENTE Y SU FAMILIA

Para mantener la calidad de sus servicios, la Gerencia de Angiografía de Occidente S.A. ha adoptado los siguientes Valores Corporativos:

- **COMUNICACION:**

Mantener una excelente interacción con los usuarios, sus familias, los clientes y nuestros compañeros de trabajo.

- **SERVICIO:**

Buscar siempre la excelencia en la prestación del servicio a través de la humanización en la atención al paciente y a su familia.

- **COMPROMISO:**

Desarrollar las funciones con sentido de pertenencia, brindando confianza y bienestar al paciente, apoyando el logro de las metas de la organización.

- **RESPECTO:**

Garantizar el cumplimiento de los derechos y los deberes de los pacientes, reconociendo el valor propio y honrando el de los demás.

OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

- Satisfacer las necesidades de nuestros clientes y usuarios. Implementar planes y/o actividades que den un valor agregado al colaborador, promover la satisfacción, motivación y sentido de pertenencia con la organización.
- Formalizar y fortalecer el centro de investigación clínica gestionando recursos públicos y privados.
- Ampliar el alcance de la certificación de calidad a las demás sedes de prestación de servicios.
- Implementar el sistema único de acreditación en salud prestando servicios de salud con los más altos estándares de calidad con el fin de mejorar la competitividad.
- Desarrollar e implementar planes de gestión integrales de residuos en cada sede, enfocados en la prevención de riesgos ambientales y sanitarios.
- Identificar, evaluar y valorar los riesgos presentes en la organización con el fin de establecer los respectivos controles para proteger la seguridad y salud de los trabajadores.
- Fomentar la cultura del autocuidado con el propósito de reducir los riesgos de accidentes y/o enfermedades laborales.
- Mejorar la prestación de los servicios de salud con el propósito de garantizar una atención oportuna, accesible, pertinente, segura y humana.
- Mejorar continuamente la eficacia del sistema integrado de gestión.

POLITICA DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRADO (Seguridad y Salud en el trabajo, Calidad y Ambiental)

En ANGIOGRAFÍA DE OCCIDENTE S.A. nos comprometemos con:

Prestar servicios integrales de salud, buscando la satisfacción de las partes interesadas, cumpliendo con los requisitos legales y otros aplicables, mediante la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión.

Garantizar el cumplimiento de los atributos de calidad enmarcados en el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (Oportunidad, Accesibilidad, Pertinencia, Seguridad y humanización) y la satisfacción de los usuarios.

Que todos los niveles de dirección asuman la responsabilidad de promover buenas prácticas ambientales y un ambiente de trabajo sano y seguro destinando los recursos humanos, físicos y financieros necesarios para el mantenimiento del Sistema integrado de gestión.

El fortalecimiento de las competencias de los colaboradores para prestación adecuada de los servicios y el mejoramiento de los procesos.

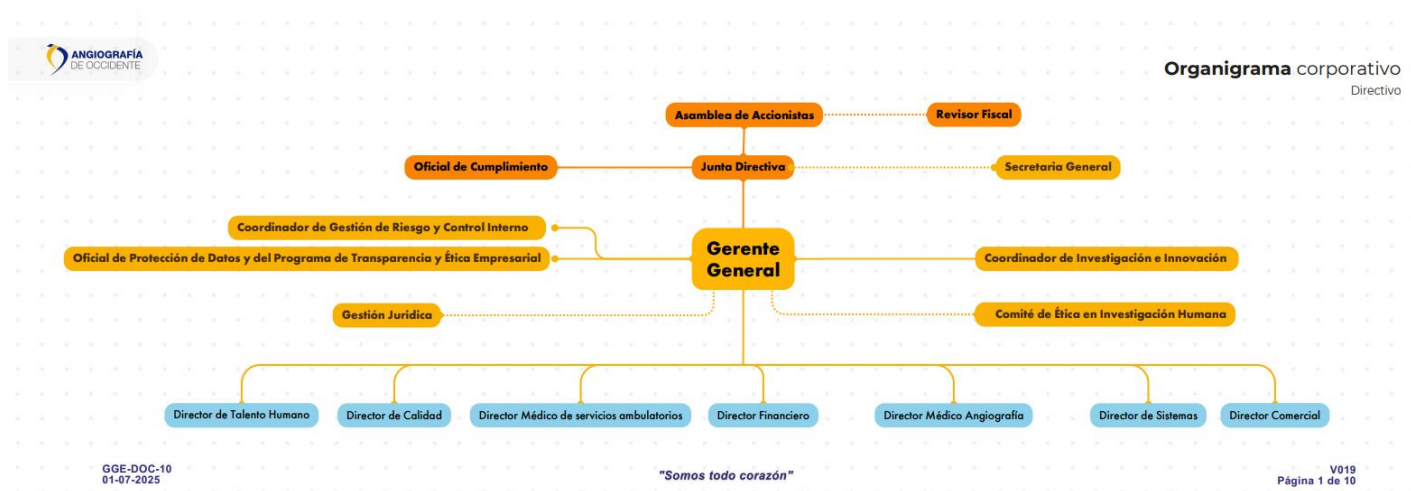
La protección y promoción de la salud de los trabajadores, procurando su integridad física mediante el control de los riesgos, la protección del medio ambiente e incluida la prevención de la contaminación.

Asegurar que los empleados, contratistas, subcontratistas y temporales tendrán la responsabilidad de cumplir con las normas y procedimientos establecidos en la organización en términos de seguridad y salud en el trabajo, medio ambiente y calidad, con el fin de realizar un trabajo seguro y productivo, igualmente serán responsables de notificar oportunamente todas aquellas condiciones que puedan generar consecuencias y contingencias para los empleados y la organización.

El fomento de una cultura preventiva y del autocuidado en cada una de sus sedes y procesos, a la intervención de las condiciones de trabajo que puedan causar accidentes o enfermedades laborales, al control del ausentismo y a la preparación para emergencias.

El desarrollo y la implementación de planes de gestión integrales de residuos en cada sede enfocados en la prevención de riesgos ambientales y sanitarios.

ESTRUCTURA EMPRESARIAL—ÁREAS FUNCIONALES



PORTAFOLIO DE PRODUCTOS

Portafolio de Servicios – Angiografía de Occidente (Cali)

Consulta Externa y Atención Especializada

Valoración por médico general

Consulta especializada en cardiología, radiología y medicina interna

Seguimiento clínico de pacientes con patologías cardiovasculares

Cardiología Diagnóstica

Electrocardiograma

Ecocardiograma transtorácico y transesofágico

Prueba de esfuerzo

Monitoreo Holter de ritmo y presión arterial

Electrofisiología

Estudios electrofisiológicos

Ablación por radiofrecuencia

Implante de marcapasos y desfibriladores

Radiología e Imagenología

Rayos X

Tomografía computarizada (TAC)

Resonancia magnética

Angiografía diagnóstica

Hemodinamia y Procedimientos Intervencionistas

Cateterismo cardíaco

Angioplastia coronaria

Estudio de vasos periféricos

Intervenciones vasculares mínimamente invasivas

Apoyo Diagnóstico Complementario

Laboratorio clínico especializado

Interpretación de imágenes médicas

Informes médicos para EPS y aseguradoras

Este portafolio refleja el compromiso de Angiografía de Occidente con la atención integral, segura y oportuna de sus pacientes, especialmente en el área cardiovascular.

MERCADO

La empresa Angiografía De Occidente en la ciudad de Cali presta servicios a los usuarios afiliados a Nueva EPS. Usuarios como niños, adolescentes, adultos mayores, hombres y mujeres de edad de 0 a 100 años pertenecientes a distintos estratos como 0, 1, 2, 3, 4 y 5. Se prestan los servicios a pacientes en estado contributivo y subsidiado de las diferentes EPS, no hay ninguna excepción al servicio de atención en salud; la única excepción

al servicio de salud que se tiene en Angiografía De Occidente para no prestar el servicio a los usuarios es que los pacientes aparezcan inactivos en el sistema de salud.

EVOLUCIÓN FINANCIERA

La trayectoria financiera de Angiografía de Occidente S.A. se ha construido sobre un modelo de especialización médica y reinversión estratégica. Tras su fundación en 1993, la empresa superó una etapa inicial de alta inversión en tecnología de punta y construcción de reputación, para consolidarse en las décadas siguientes gracias a la diversificación de sus servicios de diagnóstico y, de manera crucial, a la firma de convenios estables con EPS como la Nueva EPS. Estos acuerdos le proporcionaron un flujo de ingresos recurrente y predecible, permitiéndole optimizar sus operaciones y generar los márgenes necesarios para financiar su crecimiento de manera sostenible.

En su fase de madurez reciente, la evolución financiera se caracteriza por una sólida generación de caja operativa, la cual se destina estratégicamente a la modernización tecnológica y a la ampliación de su capacidad. Esto indica una rentabilidad saludable y un manejo prudente del endeudamiento, dirigiendo el financiamiento principalmente hacia inversiones de capital con retorno claro. Su fortaleza reside en un balance eficiente entre la estabilidad que le dan los contratos con el sistema de salud y los mayores márgenes que probablemente obtiene de una cartera de pacientes particulares, lo que mitiga riesgos y asegura liquidez.

Mirando al futuro, su estabilidad financiera depende de mantener este equilibrio mientras navega desafíos inherentes al sector, como la dependencia de la regulación de las EPS y la constante presión por renovar su costosa tecnología. Las oportunidades de crecimiento

yacen en ampliar su alcance geográfico mediante telemedicina y en formar alianzas que garanticen referencias de pacientes, asegurando así la utilización óptima de su infraestructura. En esencia, su evolución refleja el éxito de una estrategia que vincula de forma indisoluble la excelencia clínica con la disciplina financiera.

ANGIOGRÁFICA DE OCCIDENTE SA

NIT. 899.197.601-4

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES SEPARADO

Por los periodos de diez y dos meses comprendidos entre el 1 de marzo a 31 de diciembre de 2024 y del 1 de Marzo al 31 de Diciembre de 2023

Santiago de Cali - Valle del Cauca

(Expresados en Miles de Pesos, excepto la utilidad neta por acción)

VIGILADO SUPERSALUD

Fecha de Publicación: 30 de abril de 2024



Oficina de Atención al Usuario (OASU) - Bogotá, D.C.
Teléfono: (57) 310 4000

	NOTA	Mar - Dic de 2024	Mar - Dic de 2023
41 INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	(30)		
4110 UNIDAD FUNCIONAL DE CONSULTA EXTERNA		\$ 35.157.047	\$ 117.846.664
4125 UNIDAD FUNCIONAL DE APOYO DIAGNOSTICO		110.119.824	736.099
** OPERACIONALES		<u>145.276.871</u>	<u>118.582.763</u>
5 COSTO DE VENTA	(20)		
51 COSTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS			
5125 UNIDAD FUNCIONAL DE APOYO DIAGNOSTICO		(106.541.974)	(92.896.259)
** COSTO DE VENTAS Y DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS		<u>(106.541.974)</u>	<u>(92.896.259)</u>
UTILIDAD BRUTA		38.735.797	25.686.504
42 OTROS INGRESOS	(21)		
4245 UTILIDAD EN VENTA PROP. PLANTA Y EQUIPO		3.250	
4250 RECUPERACIONES		5.140.587	1.464.639
4255 INDEMNIZACIONES		-	0
4295 DIVERSOS		7.345	3.901
OTROS INGRESOS		<u>5.151.182</u>	<u>1.468.540</u>
51 GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	(20)		
5105 GASTOS DEL PERSONAL		(9.870.323)	(8.522.144)
5110 HONORARIOS		(2.409.477)	(872.254)
5115 IMPUESTOS		(409.689)	(318.339)
5120 ARRENDAMIENTOS		(1.765.259)	(1.796.209)
5125 CONTRIBUCIONES Y ARLIACIONES		(66.737)	(38.578)
5130 SEGUROS		(400.840)	(69.800)
5135 SERVICIOS		(6.310.859)	(4.953.890)
5140 GASTOS LEGALES		(23.404)	(303.204)
5145 MANTENIMIENTO Y REPARACIONES		(435.999)	(917.394)
5150 ADECUACIÓN E INSTALACIÓN			
5155 GASTOS DE VIAJE		(189.833)	(161.423)
5160 DEPRECIACIONES		(159.447)	(323.222)
5165 ACTIVOS INTANGIBLES		(62.279)	
5195 DIVERSOS		(1.957.208)	(1.865.260)
5199 DETERIORO DE CARTERA		(5.167.741)	(280.529)
GASTOS DE ADMINISTRACION		<u>(28.839.140)</u>	<u>(20.023.250)</u>
53 OTROS GASTOS	(19)		
5305 GASTOS BANCARIOS		(56.238)	(55.352)
5310 PERDIDA EN VENTA Y RETIRO DE BIENES		(252.334)	(4.548)
5315 GASTOS EXTRAORDINARIOS		0	-
5395 DIVERSOS		(112.401)	(1.303.658)
OTROS GASTOS		<u>(420.973)</u>	<u>(1.363.558)</u>
		<u>(24.108.931)</u>	<u>(19.918.269)</u>
RESULTADO DE LAS ACTIVIDADES DE OPERACIÓN		14.626.866	5.768.235
4215 INGRESOS MÉTODO DE PARTICIPACIÓN		67.122.851	49.924.702
INGRESOS FINANCIEROS	(20)		
4210 RENDIMIENTOS FINANCIEROS		852.755	1.188.966
INGRESOS NO OPERACIONALES		852.755	1.188.966
GASTOS FINANCIEROS	(22)		
5305 INTERESES		(1.349.470)	(1.418.497)
COSTOS FINANCIEROS		<u>(1.349.470)</u>	<u>(1,418,497)</u>
RESULTADO FINANCIERO NETO		(496.715)	(229,502)
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO		81.253.002	46,463,435
54 GASTOS POR IMPUESTO A LAS GANANCIAS	(2)		
5405 CORRIENTE		(8,219,750)	(2,641,496)
5415 DIFERIDO		1,207,974	(378,418)
		<u>(5,011,776)</u>	<u>(2,419,914)</u>
RESULTADO NETO DEL PERIODO		\$ 76,241,226	\$ 44,043,521
RESULTADO NETO POR ACCIÓN, EN PESOS	(23)	\$ 217,832,87	\$ 125,838,63

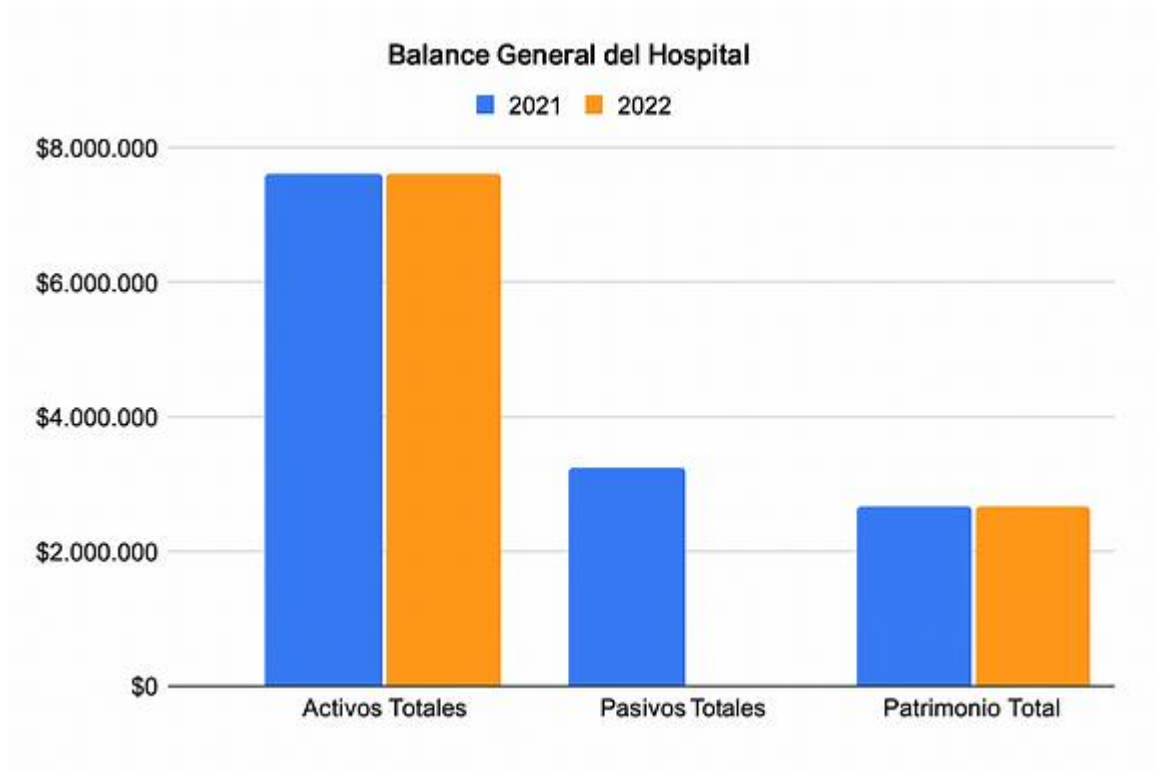
(*) Los señores Representante Legal y Contador certificamos que hemos verificado previamente las afirmaciones contenidas en estos estados financieros y que los mismos han sido tomados fielmente de los libros de contabilidad.

JORGE ENRIQUE DAGER FERNANDEZ
Representante Legal (S) (*)

ADRIANA BREVATO TANAYO
Contador (*)
T.P. 20904-T

MAURICIO BOLAÑOS-MEDINA
Perito Fiscal
T.P. 20496 - T

Vicario del dictamen del 20 de febrero de 2025
Miembro de BMA Consultores S.A.S.



ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA

ANÁLISIS DEL SECTOR

Realizando el debido análisis del sector donde se encuentra ubicada la empresa Angiografía de occidente ubicada en la ciudad de Cali, puede darse cuenta de que es un sector donde hay bastantes instituciones prestadoras de servicios y entidades de salud externas que brindan su servicio a diferentes EPS y pacientes particulares. En el barrio Tequendama y Cábmulos de la ciudad de Cali es conocida por ser el centro de la mayoría de los puntos de atención de cada paciente o usuario afiliado a un plan de salud, en cada esquina o cuadra de

dicho sector se encuentra fácilmente una IPS que presta un diferente servicio especializado para cada patología que el paciente tenga, por ejemplo

AIREC: presta su servicio especializado a pacientes con dificultad respiratoria

CAYRE: presta su servicio a pacientes con problemas de sueño

PROFAMILIA: presta su servicio a pacientes de IPS o Particulares en pro de la planificación familiar

MEDIC IPS: es una IPS que presta servicios a pacientes de la entidad Nueva EPS.

OPORTUNIDAD DE VIDA Y CLINICA BASILIA: este centro se basa especialmente al tratamiento de personas psiquiátricas.

AUDICOM Y ANDRES ADOLFO: son entidades en la prestación de servicio para personas de difícil escucha

AFICENTER Y NEUROFIC: son entidades que se especializan en el tratamiento físico terapéutico de las personas.

INSTITUTO DE CIEGOS Y SORDOS Y CLINICA DE LA VISION: son entidades encargadas del tratamiento de la visión de los pacientes

Y como esas podemos encontrar muchas entidades que tratan ciertas patologías de los pacientes y su posible dificultad

PRODUCTOS SUSTITUTOS:

Las empresas similares que se encuentran en el sector de Tequendama son:

VIVIR IPS – SURA

COMFANDI TEQUENDAMA IPS – SOS EPS

MEDIC SAS IPS – NUEVA EPS

PROVIDA IPS – COOSALUD EPS

SANITAS IPS – SANITAS EPS

VIRREY SOLIS – SALUD TOTAL EPS

PROFAMILIA – COMPENSAR EPS

CENTRO MEDICO IMBANACO – PARTICULAR

IPS MED MEX – PARTICULAR

Analizando el sector donde se encuentra la empresa Angiografía de occidente de la ciudad de Cali puede identificar una competencia fuerte frente a calidad, servicios y mejora continua de diferentes IPS. Se puede evidenciar que es un sector donde el servicio sustituto se puede encontrar en cualquier IPS ya que se prestan los mismos servicios de salud a pacientes que tengan plan obligatorio de salud o pacientes particulares que buscan un mejor servicio para mejorar su salud.

Dando a conocer la investigación interna de la empresa frente al análisis sectorial, la empresa Angiografía de Occidente tiene temporadas bajas y de menos producción en fechas especiales como semana santa, navidad, Halloween, ferias, etc. Que son fechas donde por lo particular los pacientes pasan en familia y no piden citas médicas, ni se dirigen a autorizan sus trámites médicos. Son aquellas temporadas donde la sede en su mayoría mantiene sola e identificamos poco ofrecimiento de servicio.

Angiografía de Occidente compite de forma directa con otras instituciones prestadores de salud avaladas por el ministerio de salud en base a indicadores que registran enfermería por servicio de promoción y prevención como por ejemplo citologías realizadas, programas de control de hipertensión y diabetes, programas de cumplimiento de gestantes, demanda inducida de odontología, indicadores de gestión de riesgos, entre otros. Compite en la prestación de un mejor servicio de calidad en pro a la mejora del paciente, brindando garantías en el servicio.

ANÁLISIS SECTORIAL DE MICHAEL PORTER

Esta teoría analiza un sector en función de cinco fuerzas existentes a través del análisis y la identificación. Esto permite a la empresa conocer la competencia que tiene en el sector en que se encuentra. Así, se puede realizar un análisis con el objetivo de hacer frente a la situación.

Para realizar un análisis sectorial utilizando el modelo de las cinco fuerzas de Michael Porter para la empresa ANGIOGRAFIA DE OCCIDENTE en la ciudad de Cali, se deben considerar los siguientes aspectos:

1. AMENAZA DE NUEVOS COMPETIDORES

- Barreras de entrada: En el sector de la salud, las barreras de entrada son altas debido a la necesidad de cumplir con normativas estrictas y obtener diversas licencias y certificaciones. Además, se requiere una inversión considerable en infraestructura y tecnología médica.
- Economías de escala: Las IPS establecidas pueden tener ventajas en costos debido a economías de escala, lo que dificulta la entrada de nuevas empresas.

- Lealtad del cliente: Las relaciones establecidas con pacientes y aseguradoras pueden desalentar la entrada de nuevos competidores.

2. PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS PROVEEDORES

- Concentración de proveedores: Si los proveedores de equipos médicos y suministros son pocos y grandes, tienen un mayor poder de negociación.
- Importancia del producto para el proveedor: Si una IPS representa una porción significativa del negocio de un proveedor, este tendrá menos poder de negociación.
- Sustitutos de insumos: La disponibilidad de alternativas a los insumos médicos también influye en el poder de negociación de los proveedores.

3. PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS CLIENTES

- Concentración de clientes: Si un pequeño número de clientes (por ejemplo, grandes aseguradoras de salud) representa una porción significativa del negocio de la IPS, estos clientes tendrán mayor poder de negociación.
- Disponibilidad de información: Los pacientes y aseguradoras bien informados pueden exigir mejores precios y servicios.
- Sensibilidad al precio: La sensibilidad al precio de los servicios médicos puede variar, pero en muchos casos es alta debido a los costos significativos de la atención médica.

4. AMENAZA DE PRODUCTOS O SERVICIOS SUSTITUOS

- Alternativas de atención: Otros tipos de atención médica (como clínicas especializadas, medicina alternativa o tratamientos en el extranjero) pueden actuar como sustitutos.
- Innovación tecnológica: Las innovaciones en tecnología médica, como la telemedicina, pueden reducir la necesidad de visitas físicas a las IPS tradicionales.

- Cambio en preferencias: La preferencia de los pacientes por alternativas menos invasivas o tratamientos más personalizados también influye.

5. RIVALIDAD ENTRE COMPETIDORES EXISTENTES

- Crecimiento del sector: En un mercado en crecimiento, las IPS pueden competir por atraer nuevos pacientes. En un mercado estancado, la competencia será más sobre los pacientes existentes.
- Diferenciación: La capacidad de diferenciarse mediante la calidad del servicio, especializaciones médicas y tecnología puede reducir la rivalidad directa.
- Cantidad de IPS en Cali: La presencia de múltiples IPS en la ciudad aumenta la competencia por los pacientes, intensificando la rivalidad.

El análisis sectorial de la empresa Angiografía de occidente en la ciudad de Cali revela un entorno competitivo influenciado por barreras de entrada altas, poder significativo de proveedores y clientes, amenazas de sustitutos debido a la innovación tecnológica y una rivalidad intensa entre competidores existentes en el sector de San Vicente. Para ser exitosa y reconocida, la empresa debe de enfocarse en diferenciarse a través de la calidad del servicio, la adopción de nuevas tecnologías y el establecimiento de relaciones sólidas con clientes y proveedores.

LA COMPETENCIA

MEDIC IPS:

Los Servicios de atención están compuestos por Consulta Externa, Apoyo Terapéutico de baja complejidad. Cuenta con una infraestructura adecuada para la prestación del servicio; Se realiza la atención de Promoción y Prevención de la salud siguiendo las normas técnicas y guías de atención del Ministerio de Salud.

PROGRAMAS

- Detección temprana de alteraciones en el embarazo
- Vacunación
- Citología
- Atención en Planificación Familiar
- Hipertensión arterial
- Detección temprana de alteraciones de la agudeza visual
- Valoración por psicología
- Detección temprana de alteraciones del adulto
- Detección temprana de cáncer de cuello uterino y de seno
- Detección temprana de alteraciones de crecimiento y desarrollo del niño y el

Joven.



VIVIR IPS:

La atención primaria, es donde se presenta el primer contacto con los pacientes y consiste en llevar la atención medica lo más cercana posible al paciente, realizando esfuerzos para la prevención, educación, protección y detención temprana de enfermedades.

En VIVIR IPS contamos con un servicio de atención domiciliaria que provee asesoría, educación, asistencia y apoyo emocional, enmarcado en una filosofía de atención humanizada e integral de los pacientes y sus familias, teniendo en cuenta sus necesidades, su entorno social, familiar y cultural, sus expectativas de desarrollo físico y emocional, el mejoramiento de sus capacidades de movilidad y relacionamiento interpersonal y su etapa productiva.

Además de prestar servicios como medicina general y especialista, odontología, enfermería y pyp, ginecoobstetricia, laboratorio, infectología y farmacéutico.



COMFANDI TEQUENDAMA:

El Centro de especialista amiga cuenta con una amplia red de especialistas para la atención de los usuarios.

Se encuentra ubicada en la zona Sur de la ciudad de Cali, en el barrio Tequendama, cerca de una estación del servicio masivo MIO. Presta sus servicios a afiliados a la S.O.S., Comfandi, convenios y particulares.

Cirugía de mano

Ginecología

Reemplazo articular

Procedimientos menores como

Dermatológicos

Urológicos

Ginecológicos

Pensando en las mejores estrategias para cuidar a nuestros usuarios, las IPS ambulatorias y hospitalarias de Comfandi, adoptaron un modelo de atención denominado: Modelo Moderador de Riesgo. De esta manera, se anticipan a las complicaciones de las enfermedades de riesgo, realizando seguimiento a los pacientes y sus familias en el hogar.

El modelo permite articular los 3 subprocesos del fomento de la salud: Identificación, Intervención y Seguimiento. El seguimiento a este proceso es realizado por auxiliares de enfermería y un equipo extramural, a los pacientes y su familia en el hogar.



PROVIDA IPS:

Próvida Farmacéutica es una institución de salud que se conformó el 30 de agosto del 2012 ante la cámara de comercio de Cali, como una sociedad de acciones simplificada SAS; Motivada por la demanda de servicios que se agudizó en el País durante la primera década del año 2000, los directivos de esta logran que Próvida se vincule al sector salud de la región vallecaucana con la adquisición de la CLINICA ESENSA, ubicada en la Ciudad de Cali, a partir del 02 de septiembre del 2015.

Desde ese entonces y con la firme convicción de ser una respuesta a las necesidades evidentes en el suroccidente del país, así como en otras regiones, esta institución cuenta con sedes para la atención de Consulta Externa Especializada, Hospitalización, mediana y alta complejidad hospitalaria en la ciudad de Cali desde el 10 de septiembre del 2018.

Cuenta con:

Salas de Procedimientos

Salas Cirugía.

Sala Hemodinámica.

Sala Endoscopia.

Unidad Cuidados Intermedios.

Unidad Cuidados Intensivos.

Expansiva Covid-19

Servicios como asesoría psicológica enfermería laboratorio, medicina general, odontología general promoción y mantenimiento de la salud

Programas de odontología.

Programa de vacunación.

Citologías.

Retiro e inserción de Diu.

Retiro e inserción Implante subdérmico.



SANITAS IPS:

EPS Sanitas es la empresa promotora de salud creada en 1994 como respuesta a la reforma de la Seguridad Social en Colombia. Ofrecemos los servicios de atención en salud y prestaciones económicas a las cuales tiene derecho todo afiliado dentro del Plan de Beneficios en Salud (PBS). Somos gestores del riesgo en salud de los colombianos basados en la atención primaria como el eje fundamental y articulador de las atenciones en salud, con enfoque preventivo, de forma amable, confiable, eficiente y rentable.

EPS Sanitas ofrece permanentemente y de manera gratuita, diferentes programas de promoción y prevención en salud:

Vacunación

Salud oral

Planificación familiar

Crecimiento y desarrollo

Control prenatal

Detección temprana de cáncer de cuello uterino

Detección temprana de cáncer de seno

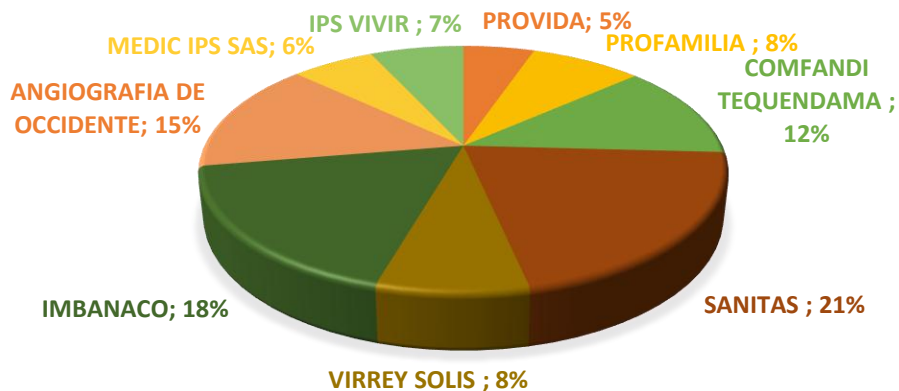


EL MERCADO ACTUAL – PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO

Grafica de torta de las IPS que prestan servicios a usuarios al mes en la ciudad de Cali

IPS	USUARIOS	%
PROVIDA	597000	5%
PROFAMILIA	936852	8%
COMFANDI TEQUENDAMA	1410365	12%
SANITAS	2365895	21%
VIRREY SOLIS	896350	8%
IMBANACO	2035985	18%
VIVA 1 ^a	1663477	15%
MEDIC IPS SAS	698570	6%
IPS VIVIR	785470	7%
TOTAL	11389964	100%

GRAFICA DE TORTA DE LAS IPS QUE PRESTAN SERVICIOS A USUARIOS AL MES EN LA CIUDAD DE CALI



En la gráfica podemos analizar que, en el sector de Tequendama, las 3 ips que predomina los servicios de salud en Cali mensualmente son la primera Sanitas IPS con el 21% que tiene sedes de Urgencias, consulta externa y demás beneficios de salud, le sigue Clínica Imbanaco con el 18% de atención de consulta externa e imagenología y otros servicios, por último, Angiografía de occidente con el 15% de atención brindada al mes a pacientes de consulta externa y especialista y demás servicios que ofrece.

ESTRATEGIAS DE MERCADEO Y VENTAS

A partir de la pandemia por COVID-19, la salud se ha vuelto una prioridad para las personas, lo que ha generado que diversas marcas y negocios ofrezcan servicios y productos vinculados a esta industria. No obstante, el cambio en el comportamiento de los consumidores y las personas en general debido a este contexto exige que el sector de la salud sea cada vez más dinámico para responder a las necesidades de los usuarios y pacientes.

Los usuarios están hoy más informados y buscan (a través de internet) opciones, reseñas y testimonios para validar su decisión de compra o para asistir a una consulta médica. De hecho, el 80 % de los posibles pacientes hacen una o más consultas en Internet antes que asistir al médico, y una de cada cuatro personas navega e interactúa en redes sociales para encontrar testimonios de otros pacientes con los mismos síntomas o enfermedad.

Se podría decir que es un marketing especializado en el sector salud y, como tal, se dirige a un tipo de audiencia en particular. El marketing digital ha crecido notablemente porque los usuarios requieren cada vez entornos digitales confiables, en los que puedan informarse o incluso recibir consulta.

MATRIZ DOFA

Análisis interno y externo de la empresa.

MATRIZ DOFA		
	FORTALEZAS	DEBILIDADES
MATRIZ DOFA ANALISIS INTERNO DE ANGIOGRAFIA DE OCCIDENTE	F1. • BRINDA TODOS LOS SERVICIOS EN UNA MISMA SEDE	D1. • CITAS DE ESPECIALISTAS LEJANAS
	F2. • HORARIO EXTENSIBLE DE 6:00AM A 7:00PM	D2. • NO MANEJA CITAS PRIORITARIAS
	F3. • RÁPIDA ATENCIÓN DE LÍNEA DE FRENTE	D3. • POCO USO DE LOS ELEMENTOS DE PROTECCION PERSONAL
	F4. • BUENA ORGANIZACIÓN	D4. • POCOS CANALES DE COMUNICACIÓN
	F5. • MODELO DE ATENCIÓN PRESENCIAL Y VIRTUAL	D5. • POCO PERSONAL MÉDICO PARA LA ATENCIÓN DE PACIENTES

OPORTUNIDAD	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
O1. APERTURA DE SEDES EN OTROS CORREGIMIENTOS DEL VALLE	F1-O2 ANALIZAR LA VIABILIDAD DE CONTRATACIÓN CON OTRA EPS PARA EXPANDIR LOS SERVICIOS MEDICOS A LOS PACIENTES	O4-D5 IDENTIFICAR LAS FALENCIAS POR EL POCO PERSONAL MEDICO Y VER LA POSIBILIDAD DE CONTRATAR MÁS PERSONAL MÉDICO PARA LA ATENCIÓN OPORTUNA
O2. • NUEVOS CONTRATOS CON OTRAS EPS		
O3. • UBICADO EN UN BUEN SECTOR DE LA CIUDAD DE CALI		
O4. • HABILITACIÓN DE NUEVOS SERVICIOS MÉDICOS		
AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
A1. • LLAMADOS DE ATENCIÓN POR PARTE DE LA ENTIDAD REGULADORA	A1-F4 MANTENER UNA BUENA ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL Y ADMINISTRATIVA PARA EVITAR LLAMADOS DE ATENCION DE LA SECRETARIA DE SALUD DE LA CIUDAD DE CALI	D4-A4 RECALCAR EL BUEN USO DE LOS EPP PARA EVITAR LA PROPAGACION DE VIRUS Y ENFERMEDADES CONTAGIOSAS POR MEDIO DE SOCIALIZACIONES Y CAMPAÑAS EDUCATIVAS
A2. • LIQUIDACIÓN DE LA EPS COMPENSAR		
A3. • REFORMA A LA SALUD		
A4. • PROPAGACIÓN DEL VIRUS COVID-19		

MATRIZ DOFA PARA EL SECTOR AL QUE PERTENECE LA EMPRESA

MATRIZ DOFA		
	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	F1. PRESENTA BUENOS INDICADORES EN COBERTURA	D1. FALTA DE PERSONAL.
	F2. GARANTIZAR EL ACCESO A LA SALUD A TODA LA POBLACIÓN	D2. AUSENCIA DE SEGUIMIENTO DE LOS TRATAMIENTOS.
	F3. SE PROPONE MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS	D3. PRIORIZACIÓN DE UNAS ÁREAS DE LA CLÍNICA SOBRE OTRAS.

MATRIZ DOFA ANALISIS EXTERNO DE ANGIOGRAFIA DE OCCIDENTE	F4. BUENA ORGANIZACIÓN	D4 POCA FIDELIZACIÓN DE LOS PACIENTES.
	F5. CREACIÓN DE NUEVOS CENTROS DE ATENCIÓN PRIMARIA	D5. PERSONAL CON ESCASA EXPERIENCIA.
OPORTUNIDAD	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
O1. BENEFICIOS PARA MEJORAR LA INFRAESTRUCTURA	F5-O4 DISEÑAR INSTALACIONES MEDICAS ADECUADAS TECNOLOGICAS PARA LA ATENCION DE LOS PACIENTES CON LOS MAS ALTOS ESTANDARES DE CALIDAD.	D5-O3 REALIZAR CAPACITACIONES AL PERSONAL MEDICO Y ASISTENCIAL PARA UN BUEN USO DE LO QUE ORDENAN A LOS PACIENTES PARA NO ELEVAR EL COSTO EN LAS OPERACIONES.
O2. OPTIMIZACION DE LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS MEDICOS		
O3. •POSIBILIDAD DE MEJORAR CAPACITACIÓN DE LOS PROFESIONALES		
O4. •ADQUISICION DE TECNOLOGÍA DE ÚLTIMA GENERACIÓN		
AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
A1. • ALTAS TASAS DE MORTALIDAD EVITABLES	F2-A1 GARANTIZAR EL ACCESO A LA SALUD EFICAZ Y OPORTUNA A LOS PACIENTES Y SUS TRATAMIENTOS PARA REDUCIR LA TASA DE MORTALIDAD QUE SE PRESENTA EN CALI.	A4-D1 INFORMAR A LOS GOBERNANTES O SECRETARIA DE SALUD LA FALTA DE PERSONAL MEDICO QUE HAY EN LAS IPS PARA QUE TOMEN MEDIDAS PARA MEJORAR LA ATENCION OPORTUNA
A2. • LA FALTA DE RECURSOS ECONÓMICOS		
A3. • REFORMA A LA SALUD		
A4. • LA FALTA DE VOLUNTAD POLÍTICA PARA QUE LA SALUD SEA DE MANERA EFECTIVA		

PLAN DE MEJORAMIENTO

ÁREA FUNCIONAL DE INTERVENCIÓN

Las áreas a intervenir para mejorar la calidad del servicio al usuario de la ips Angiografía de occidente ubicada en la ciudad de Cali son el área administrativa.

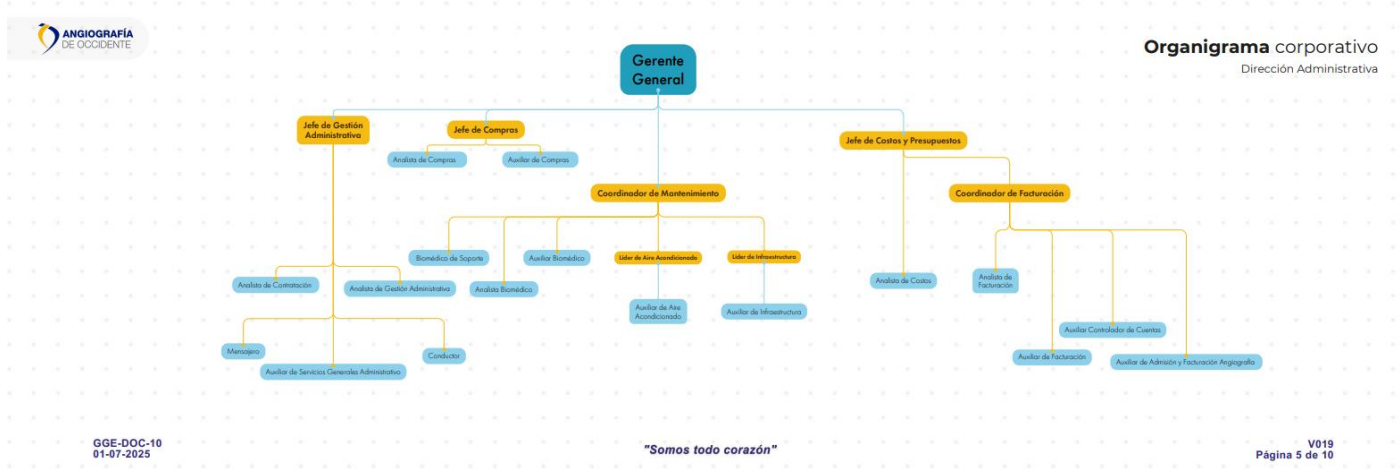
DIAGNOSTICO

Se evidencio la falencia que tiene los usuarios de Angiografía de occidente de la ciudad de Cali para solicitar citas médicas y de especialista vía telefónica, se quejan porque desde el área de Call center no les contestan o se cae la llamada o asignan las citas con otro médico que no les lleva el control, los pacientes se acercan a la sede a solicitar citas prioritarias y en la mayoría de los casos no hay citas o el paciente debe de esperar 2 o hasta 3 horas para la ubicación de una cita médica ya que en dicha sede la cantidad de médicos no dan abasto, se evidencio agendas de citas médicos general con un margen de oportunidad a más de 10 días y de algunos especialistas con un margen de oportunidad a más de 1 o 2 meses, lo que genera muchas quejas en el servicio porque se retrasan los tratamientos de los pacientes.

Es indiscutible la necesidad de reestructurar el sistema de calidad en la empresa Angiografía de occidente y prestar un servicio excelente y de mejor calidad al paciente, empezando por el área administrativa que es la encargada de dirigir la organización y ver las falencias que tiene la empresa para tomar medidas de mejora que fortalezca la calidad de servicio al paciente, con citas oportunas, eficiencia en el tratamiento de la patología del

usuario, mejores canales de comunicación donde los usuarios puedan separar sus citas fácilmente sin necesidad de ir a la sede, etc. Se realizó una reunión para hablar de los cambios y las mejoras, pero en la ficha técnica que ellos tienen la cantidad de personal médico, asistencial y administrativos son la suficiente para la población que tiene la empresa Angiografía de occidente de pacientes asignados por parte de la EPS.

ORGANIGRAMA DEL ÁREA ADMINISTRATIVA



La matriz DOFA para el área administrativa

MATRIZ DOFA		
MATRIZ DOFA DEL ADMINISTRATIVA AREA	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	F1. ABIERTO A ESCUCHA CON TRABAJADOR	D1. POCA COMUNICACIÓN DE PARTE DE DIRECCION MEDICA
	F2. EL AREA ADMINISTRATIVA COMPROMETIDA CON EL BIENESTAR TRABAJADOR	D2. DESCONOCIMIENTO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y ASISTENCIALES

	F3. RESOLUCION DE CONFLICTOS INTERNAMENTE	D3. DEMORA EN CAPACITACIONES PARA MEDICOS Y PERSONAL ADMINISTRATIVO NUEVO
	F4. BUENA ORGANIZACIÓN EN LA LINEA DE JERARQUIAS	D4. POCAS CONTRATACIONES DE PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO
OPORTUNIDAD	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
O1. MAYOR DEMANDA DE PACIENTES DE LA EPS COMPENSAR	F2-O3	D4-O1
O2. RECONOCIMIENTO A NIVEL DEPARTAMENTAL Y NACIONAL.	MEDIR LA PRODUCTIVIDAD Y RENDIMIENTO DEL ASISTENTE ADMINISTRATIVO DEACUERDO AL SISTEMA IMPLEMENTADO POR EL TURNERO, IDENTIFICAR CUANTOS TURNOS ATIENDE, CUANTO TIEMPO SOLICITA PARA HACER OTRAS ACTIVIDADES, ETC.	ESTUDIAR CON GERENCIA O DIRECCION MEDICA LA VIABILIDAD DE CONTRATAR MAS PERSONAL MEDICO DE ACUERDO CON LA NUEVA POBLACION QUE DEMANDE ANGIOGRAFIA DE OCCIDENTE PARA EL PROXIMO PERIODO MENSUAL
O3. NUEVOS SISTEMAS DE MEDICION DE PRODUCTIVIDAD AL PERSONAL ADMINISTRATIVO		
O4. APERTURA DE NUEVAS SEDES A NIVEL VALLE PARA ESTANDARIZAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y ASISTENCIALES		
AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
A1. AUMENTO DE RENUNCIAS POR PARTE DE LOS COLABORADORES	F1-A1	D2-A3
A2. LIMITACIONES PARA ENCONTRAR PERSONAL CALIFICADO EN EL MERCADO LABORAL	REALIZAR REUNIONES SEMANALES O MENSUALES PARA IDENTIFICAR FALENCIAS EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA EVITAR RENUNCIAS DEL PERSONAL, EN LAS QUE SE HABLARA DEL BIENESTAR DE LOS TRABAJADORES, SOBRECARGA LABORAL,	HACER REUNIONES Y CAPACITACIONES A LOS EMPLEADOS PARA TRABAJAR DE MANERA ORGANIZADA CUANDO SE PRESENTE CAIDAS EN EL SISTEMA PARA ASI TRABAJAR DE LA MEJOR MANERA EVITANDO ATRASOS EN LA ATENCION DEL PACIENTE.
A3. CAIDAS EN EL SISTEMA A NIVEL NACIONAL LO QUE GENERA RETRASOS EN LA ATENCION DEL PACIENTE		

A4. AUMENTO DE QUEJAS POR CAMBIOS DE AGENDAS DE LOS MEDICOS.	PROCESOS POR MEJORAR, ETC	
--	---------------------------	--

PLAN DE MEJORAMIENTO DEL ÁREA ADMINISTRATIVA

OBJETIVO GENERAL DEL ÁREA:

Contribuir al desarrollo organizacional de Angiografía de Occidente S.A. mediante la **reestructuración de los sistemas de gestión de calidad** en la atención al usuario, implementando mejoras continuas en los procesos administrativos que fortalezcan la eficiencia operativa y la experiencia del paciente

OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL ÁREA:

Diagnosticar y evidenciar las necesidades operativas y de servicio actuales de la empresa.

Identificar y priorizar las falencias en los procesos administrativos para su resolución estructurada.

Crear e implementar acciones correctivas y de mejora basadas en datos para la toma de decisiones en el departamento.

IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

Teniendo en cuenta que un área administrativa sólida contribuye significativamente a la eficiencia operativa de una empresa, la gestión eficaz de los recursos, la optimización de procesos y la implementación de sistemas eficientes son fundamentales para garantizar que todas las operaciones se lleven a cabo de manera fluida.

Adicionalmente, una buena gestión en los procesos administrativos puede mejorar significativamente la calidad del servicio y atención al paciente, esto evita quejas y reclamos en la atención, asegurando que cada paciente sea atendido de la mejor y oportuna forma así se contribuye al logro de los objetivos organizacionales.

En la siguiente tabla de estrategias del área Administrativa se especifican las falencias que presenta y para su mejora, es importante realizar un análisis de ella.

Estrategias del Área Administrativa

AREA ADMINISTRATIVA
ESTRATEGIA 1: Implementar propuesta de mejora frente a los canales de comunicación interna y externa.
ESTRATEGIA 2: Crear un documento de protocolos y estándares de servicio y atención al usuario.
ESTRATEGIA 3: Evaluar y considerar la contratación de médicos temporales o externos para cubrir la demanda adicional.

La conexión entre los objetivos planteados y las estrategias diseñadas no es casual, sino que responde a una progresión deliberada. Todo parte de una premisa simple: para mejorar algo, primero hay que comprenderlo en profundidad. De ahí que la primera estrategia, enfocada en fortalecer los canales de comunicación, no sea un fin en sí misma, sino la herramienta fundamental que permite captar la voz de los usuarios y del propio equipo. Esa escucha activa y estructurada es lo que convierte percepciones dispersas en un diagnóstico claro y accionable.

Una vez identificadas las áreas de oportunidad, el siguiente paso natural es establecer un rumbo claro. La definición de protocolos y estándares de servicio responde precisamente a esa necesidad. Estos documentos no buscan burocratizar la operación, sino crear un lenguaje común y un punto de referencia inequívoco sobre la calidad esperada. Al tener ese marco establecido, la gestión administrativa deja de depender de interpretaciones subjetivas y puede centrarse en hechos concretos, midiendo desviaciones y priorizando esfuerzos con base en evidencia sólida.

El ciclo se completa con la capacidad de tomar decisiones ágiles y fundamentadas, como la evaluación de refuerzos temporales en la capacidad médica. Esta medida es un ejemplo tangible de cómo los hallazgos del diagnóstico y los criterios de los protocolos se traducen en acciones concretas que impactan positivamente la operación diaria. En esencia, las tres estrategias se entrelazan formando un sistema vivo de mejora: la comunicación alimenta la definición de estándares, y su aplicación genera información nueva que a su vez inspira ajustes y decisiones. Este flujo continuo es lo que permite transformar la gestión administrativa de una función reactiva en un motor proactivo de desarrollo organizacional.

PLAN DE ACCION ANGIOGRAFIA DE OCCIDENTE						
AREA	ESTRATEGIAS	OBJETIVO	ACTIVIDADES	TIEMPO	RESPONSABLE	COSTO
ADMINISTRATIVA	Implementar propuesta de mejora frente a los canales de comunicación interna y externa.	Mejorar los canales de comunicación interna y externa de Angiografía de Occidente , con el fin de optimizar el flujo de información, fortalecer la atención al usuario y aumentar la satisfacción de pacientes y colaboradores.	1. Evaluar los canales de comunicación actuales para identificar oportunidades de mejora	1. 10 DIAS	james lodoño TECNICO EN SISTEMAS	40.000 DE 2 SIM CARDS PARA HABILITAR NUMEROS DE WHATS APP
			2. Definir y aplicar lineamientos claros para el uso de los canales de comunicación interna y externa.			
			3. Capacitar al personal y realizar seguimiento a la efectividad de la comunicación.	2. 10 DIAS		
				3. 10 DIAS		

				TOTAL 30 DIAS		
	Evaluar y considerar la contratación de médicos temporales o externos para cubrir la demanda adicional.	Garantizar la continuidad y oportunidad de la atención médica mediante la contratación de médicos temporales o externos para cubrir la demanda adicional en Angiografía de Occidente.	<p>Analizar los periodos de mayor demanda y especialidades requeridas.</p> <p>2 definir perfiles profesionales y modalidad de contratación.</p> <p>3. Seleccionar y contratar médicos temporales o externos.</p> <p>4. Realizar inducción y seguimiento al desempeño.</p>	<p>1. 30 DIAS</p> <p>2. 15 DIAS</p> <p>3. 30 DIAS</p>	DIRECTORA MEDICA AUDRELY ESCALANTE	3.500.000 POR CADA MEDICO A CONTRATAR Y TRAMITES DE CONTRATACION

				4. 30 DIAS		
				TOTAL 1 mes		
Crear un documento de protocolos y estándares de servicio y atención al usuario	Establecer protocolos y estándares de servicio y atención al usuario que garanticen una atención uniforme, oportuna y de calidad en Angiografía de Occidente.	1. Identificar los procesos clave de atención al usuario.	1. 8 DIAS	AUXILIA R SIAU MAYERL IN RUIZ DIRECTO RA MEDICA AUDREL Y ESCALA NTE GESTOR DE CALIDA D MAURICI O JIMENEZ	elaboración de documentos valor estimado de: 800.000 con diseño e impresión	
		2. <input type="checkbox"/> Elaborar el documento de protocolos y estándares de servicio.	2. 30 DIAS			
		3. Socializar los protocolos con el personal médico y administrativo.				
		4. Realizar seguimiento al cumplimiento de los estándares establecidos				3. 30 DIAS

				4.30 DIAS		
				TOTAL 4 MESES		

COSTO Y BENEFICIO

Implementar propuesta de mejora frente a los canales de comunicación interna y externa.

Con el fin de optimizar los canales de comunicación interna y externa, **Angiografía de Occidente** habilitará e implementará dos líneas de **WhatsApp** 3245624567 y 3039123489, las cuales permitirán a los usuarios solicitar citas de manera más ágil y accesible. Estas líneas estarán a cargo del personal **auxiliar administrativo de línea frente**, quien será responsable de la atención, gestión y seguimiento oportuno de las solicitudes.

Adicionalmente, se realizará la apertura de los correos electrónicos **centralcitas@angiografiadeoccidente.com.co** y **citas.imagenes@angiografiadeoccidente.com.co**, destinados al trámite de autorizaciones y solicitudes de citas. La gestión de estos canales también estará a cargo de los auxiliares administrativos, quienes se encargarán de la radicación, verificación y respuesta de las solicitudes en un plazo máximo de **cinco (5) días hábiles**, garantizando una comunicación eficiente y una mejora en la experiencia del usuario.

Evaluar y considerar la contratación de médicos temporales o externos para cubrir la demanda adicional.

Costos

Honorarios profesionales: Pago por servicios médicos temporales o externos según horas o turnos cubiertos.

Proceso de selección y contratación: Costos asociados a entrevistas, verificación de credenciales y trámites contractuales.

Inducción y adaptación: Tiempo y recursos destinados a la inducción institucional y protocolos clínicos.

Seguimiento y control: Evaluación del desempeño y calidad del servicio prestado.

Beneficios

Reducción de tiempos de espera: Mayor disponibilidad de médicos para atender la demanda adicional.

Mejora en la calidad del servicio: Atención oportuna que aumenta la satisfacción de los usuarios.

Continuidad del servicio: Evita la cancelación o reprogramación de citas por falta de personal médico.

Optimización de la productividad: Mejora el uso de la infraestructura y recursos existentes.

Impacto positivo en ingresos: Mayor capacidad de atención y facturación de servicios.

Aunque la contratación de médicos temporales o externos implica costos adicionales, los beneficios obtenidos en términos de **oportunidad, calidad del servicio, satisfacción del usuario y sostenibilidad financiera** superan la inversión, convirtiendo esta estrategia en una alternativa viable y necesaria para responder eficientemente a los picos de demanda en **Angiografía de Occidente**.

Crear un documento de protocolos y estándares de servicio y atención al usuario

4.2 Atención Telefónica y WhatsApp

- Responder de manera oportuna y cordial.
- Registrar correctamente la solicitud.
- Informar tiempos de respuesta.
- Realizar seguimiento hasta el cierre del caso.

4.3 Atención por Correo Electrónico

- Radicar solicitudes recibidas.
- Verificar documentación.
- Dar respuesta en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles.
- Mantener comunicación clara y formal.

5. Estándares de Servicio

- 1 Tiempo máximo de respuesta a solicitudes: 5 días hábiles.
- 2 Lenguaje respetuoso y claro en todo momento.
- 3 Cumplimiento de protocolos institucionales.
- 4 Registro adecuado de la información del usuario.

6. Seguimiento y Mejora Continua

El cumplimiento de estos protocolos será evaluado periódicamente mediante encuestas de satisfacción, auditorías internas y análisis de indicadores de calidad, con el fin de implementar acciones de mejora continua.

7. Vigencia

El presente documento entra en vigencia a partir de su aprobación y deberá ser actualizado cuando se identifiquen cambios en los procesos o normatividad aplicable.



PROTOCOLOS Y ESTÁNDARES DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL USUARIO

ANGIOGRAFÍA DE OCCIDENTE

Este documento establece los protocolos y estándares de servicio y atención al usuario de Angiografía de Occidente, con el fin de garantizar una atención oportuna, humanizada, segura y de calidad, orientada a la satisfacción del usuario.

1. Objetivo

Establecer lineamientos claros para la atención al usuario que permitan unificar criterios, mejorar la calidad del servicio y fortalecer la experiencia del paciente en todos los puntos de contacto con la institución.

2. Alcance

Estos protocolos aplican a todo el personal médico, administrativo y asistencial de Angiografía de Occidente que tenga contacto directo o indirecto con los usuarios.

3. Principios de Atención al Usuario

- Respeto y trato humanizado
- Oportunidad en la atención
- Comunicación clara y efectiva
- Confidencialidad de la información
- Calidad y seguridad del paciente

4. Protocolos de Atención

4.1 Atención Presencial

- Saludar cordialmente al usuario.
- Verificar la identidad del paciente.
- Brindar información clara sobre el servicio.
- Orientar sobre tiempos de espera y procesos.

Con este protocolo podemos:

Este documento consolida los principios y procedimientos que guían la atención al usuario en Angiografía de Occidente, con el objetivo de ofrecer un servicio oportuno, humano, seguro y de calidad en todos sus puntos de contacto. Establece un marco claro para

las interacciones presenciales, telefónicas y por correo electrónico, asegurando que cada usuario reciba un trato respetuoso, información clara y seguimiento a sus solicitudes.

La implementación de estos protocolos, junto con la evaluación periódica a través de auditorías, busca no solo unificar la práctica diaria del equipo, sino también fortalecer de manera continua la experiencia del paciente, asegurando que la institución mantenga y mejore su estándar de excelencia en el servicio.

ANÁLISIS DEL COSTO Y BENEFICIO DESDE EL PUNTO DE VISTA FINANCIERO.

1. Mejora frente a los canales de comunicación de la empresa Angiografía de occidente

Costos:

- **Desarrollo e implementación de nuevos números telefónicos (compra de SIM CARDS) para la creación de WhatsApp**, la tarifa con 20 Gb suele costar 30.000-40.000\$, también se puede incluir llamadas ilimitadas locales, uso de redes sociales, etc.
- **soporte técnico** a las páginas web y diseño de las mismas con un costo del diseñador de 60.000\$

Beneficios:

- **Mejora en la satisfacción del usuario:** comunicación más eficiente y rápida puede aumentar la satisfacción del paciente.

- **Reducción de tiempos de espera:** mejora en la programación de citas y en la atención a consultas.
- **Aumento en la retención de pacientes:** usuarios más satisfechos tienen mayor probabilidad de continuar usando los servicios.

2. Contratación de Médicos Temporales o Externos

Costos:

- **Salarios y beneficios:** costos de contratar médicos temporales o externos, que pueden incluir salarios más altos que los médicos permanentes, sueldo que oscila entre \$3.000.000 a \$3.500.000
- **Gastos administrativos:** costos relacionados con la gestión de contratos y la integración de médicos temporales en el sistema aproximadamente de \$525.000
- **Capacitación y orientación:** tiempo y recursos necesarios para formar a los médicos temporales en los protocolos y procedimientos de la institución.

Beneficios:

- **Flexibilidad para cubrir picos de demanda:** posibilidad de ajustar la cantidad de médicos en función de la demanda.
- **Reducción de la carga de trabajo para el personal permanente:** disminución del riesgo de agotamiento y errores médicos.
- **Mejora en la calidad de atención:** mayor capacidad para atender a más pacientes de manera adecuada.

3. Documento de Protocolo y Estándares de Servicio y Atención al Usuario

Costos:

- **Desarrollo del documento:** tiempo y recursos necesarios para elaborar el protocolo, incluyendo investigación, redacción y revisión.
- **Capacitación del personal:** costo de formar a todo el personal en los nuevos estándares y protocolos.
- **Monitoreo y evaluación:** costos asociados con la supervisión continua y la evaluación del cumplimiento de los protocolos.

Beneficios:

- **Uniformidad en la atención:** establecimiento de estándares claros puede mejorar la calidad y consistencia del servicio.
- **Reducción de errores:** protocolos bien definidos pueden minimizar errores y mejorar la seguridad del paciente.
- **Aumento de la confianza del paciente:** los pacientes tienden a confiar más en un sistema que muestra profesionalismo y consistencia.

CONCLUSIONES

En los últimos años, la calidad del sistema de salud en Colombia se ha convertido en un aspecto fundamental tanto para organizaciones públicas como privadas. Un ejemplo notable es la empresa Angiografía de occidente en la ciudad de Cali, que se ha destacado por su compromiso con la excelencia en la atención médica y el servicio humano. Este enfoque en la calidad ha llevado a una evolución positiva y al crecimiento de instituciones como Angiografía de occidente, además de aumentar la satisfacción de los pacientes.

La organización dentro de una entidad de salud es crucial para una mejor atención al paciente. La implementación de normas ayuda a mejorar el funcionamiento y la eficiencia en el uso de recursos, lo que minimiza costos y permite alcanzar los objetivos planteados. Angiografía de occidente ha adoptado estas prácticas con éxito, demostrando que los estándares de calidad pueden transformar la prestación de servicios de salud.

Las Normas ISO, un referente de calidad a nivel mundial, permiten a las organizaciones estandarizar y mejorar sus procesos. En Angiografía de occidente, el sistema de tratamiento de reclamos, quejas y sugerencias es fundamental para conocer la experiencia del usuario y mejorar su satisfacción. La aplicación de estas normas implica estar atentos a las necesidades del paciente y mantenerlo informado sobre el avance en la resolución de sus quejas, abordándolas de manera objetiva, confidencial y responsable. Esto no solo mejora la experiencia del usuario, sino que también fomenta la mejora continua de la organización. El compromiso de Angiografía de occidente con estos principios refleja su dedicación a la calidad y su liderazgo en el sector salud en Cali.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a ANGIOGRAFIA DE OCCIDENTE en el sector salud analizar esta investigación y adoptar los modelos de gestión de calidad evaluados para la mejora continua. Es crucial diseñar herramientas organizacionales estratégicas que abarquen los elementos de calidad total, tales como la relación paciente-médico, los principios de satisfacción del cliente, la fidelización de los usuarios y sus EPS, la responsabilidad y el compromiso de los empleados, y la mejora continua. Estas acciones son esenciales para avanzar en la gestión de calidad.

Además, se sugiere que la dirección médica promueva el buen servicio al usuario y la mejora continua utilizando los indicadores de PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias), que son vitales en el sector salud de ANGIOGRAFIA DE OCCIDENTE. Asegurar la continuidad de las mejoras en la calidad del servicio implica mantener y fortalecer los aspectos positivos de los procesos y evaluar y corregir las fallas internas. Esto se logra más efectivamente mediante un control riguroso de los indicadores de satisfacción del usuario, impulsando así la mejora continua en beneficio de todos.

BIBLIOGRAFÍA

Eurofins Environment. (2023). *El ciclo Deming: En qué consiste y cómo ayuda en la gestión de procesos*. Recuperado de <https://www.eurofins-environment.es/es/el-ciclo-deming-que-consiste-y-como-ayuda-gestion-procesos/>.

Viveros Pérez, J. A. (2016). *La importancia de la calidad en las empresas. Grandes Pymes*. Recuperado de <https://www.grandespymes.com.ar/2016/01/03/la-importancia-de-la-calidad-en-lasempresas2/>

Angiografía de occidente (2024). *Estados financieros 2024*. Recuperado de https://drive.google.com/file/d/1cysn3EkE3JBVS0_4hsOKTm2uROVG11vf/view

Gestión de Berna, M. (2015). *la calidad y mejora continua en las organizaciones*. Editorial ECOE.

<https://repositorio.universidad.edu.co/handle/123456789/1234>

Castaño, P., & Zapata, T. (2014). *Gestión de la calidad para el mejoramiento de la atención en salud en Colombia*. Universidad Católica de Manizales. <https://repositorio.ucm.edu.co/entities/publication/b34412ff-86d1-436e-82d7-aaf5e0b904c2>

Gómez, F., García, E., & Rodríguez, P. (2019). Satisfacción del usuario como factor de calidad en servicios de salud. *Revista Colombiana de Salud Pública*, 41(3), 532–540. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/revsaludpublica/article/view/75058>

Ministerio de Salud y Protección Social – Colombia. (s. f.). *Atributos de la calidad en la atención en salud*. <https://www.minsalud.gov.co/salud/paginas/atributos-de-la-calidad-en-la-atencion-en-salud.aspx>

Ministerio de Salud y Protección Social – Colombia. (2019). *Resolución 3100 de 2019*.

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-3100-DE-2019.pdf>

Ministerio de Salud y Protección Social – Colombia. (2016). *Decreto 780 de 2016*.

https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Decreto_780_2016.pdf

Untari, J., & Usman, M. I. (2017). Patient satisfaction of health services after ISO 9001 implementation in community health centers. *The International Conference on Public Health*.

<https://theicph.com/index.php/icph/article/view/240>