Hoja de identificación

Universidad	El Bosque
División – posgrado	Posgrados – Posgrado Gerencia de la Calidad en Salud
Título de la investigación	Estrategia para la implementación del Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la atención en salud de una institución que ofrece el servicio optometría en la modalidad intramural.
Línea de investigación	Gestión de Servicios de Calidad en Salud
Instituciones participantes	Universidad El Bosque, Institución Prestadora de servicios de Salud
Tipo de investigación	Posgrado
Investigadores	Beatriz Elena Muñoz Rosario Angie Paola Villalobos Rodriguez
Director trabajo de grado	Ingeniero Luis Harold Reina Gómez
Asesor variables de estudio	Lilián Núñez Forero
Asesor para enfoque integrador	Álvaro Amaya Navas

Página de aprobación

Nota de salvedad de responsabilidad institucional

"La Universidad El Bosque, no se hace responsable de los conceptos emitidos por los investigadores en su trabajo, solo velará por el rigor científico, metodológico y ético del mismo en aras de la búsqueda de la verdad y la justicia".

Agradecimientos

Agradecemos a nuestros padres, por su amor incondicional, su apoyo constante y por enseñarnos el valor del esfuerzo y la dedicación. Sin ustedes, este logro no habría sido posible.

A los profesores y asesores, por su guía, paciencia y conocimientos compartidos a lo largo de este proceso. Su orientación fue clave para el desarrollo de este proyecto.

A nuestros compañeros y amigos, por su apoyo, compañía y palabras de aliento en los momentos más difíciles. Gracias por compartir con nosotras este camino.

A la Universidad el Bosque, por brindarnos las herramientas académicas y humanas que hoy nos permiten dar este gran paso.

Finalmente, a todas las personas que, de una u otra forma, contribuyeron a la realización de este proyecto. Gracias de corazón.

Dedicatoria

Dedicamos este proyecto de grado, con todo el cariño y gratitud, a nuestros padres, parejas e hija, quienes han sido nuestro mayor apoyo en cada paso de la vida. Gracias por su amor incondicional, sus sacrificios, por estar siempre presente con palabras de aliento y por enseñarnos que los sueños se alcanzan con esfuerzo y constancia.

Y a todas las personas que creyeron en nosotras, esta meta también es de ustedes.

Guía de Contenido

1. Introducción ..... **¡Error! Marcador no definido.**

2. Marco de referencia..... **¡Error! Marcador no definido.**

2.1. Marco conceptual ..... **¡Error! Marcador no definido.**

2.1.1. ¿Qué es una estrategia? ..... **¡Error! Marcador no definido.**

2.1.1.1. Partes de una estrategia (Grant, Robert M. 2004)**¡Error! Marcador no definido.**

2.1.2. ¿Qué es pensamiento estratégico?..... **¡Error! Marcador no definido.**

2.1.3. ¿Qué es implementación? ..... **¡Error! Marcador no definido.**

2.1.4. Implementación a guías en salud ..... **¡Error! Marcador no definido.**

2.1.5. Sistema obligatorio de garantía de calidad de atención en salud (SOGCS) **¡Error! Marcador no definido.**

2.1.6. Auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud **¡Error! Marcador no definido.**

2.1.7. ¿Qué es modalidad intramural?..... **¡Error! Marcador no definido.**

2.1.8. ¿Qué es modalidad extramural? ..... **¡Error! Marcador no definido.**

2.1.9. ¿Qué es consulta externa? ..... **¡Error! Marcador no definido.**

2.1.10. ¿Qué es salud?..... **¡Error! Marcador no definido.**

2.1.11. ¿Qué es atención en salud? ..... **¡Error! Marcador no definido.**

2.2. Marco normativo ..... **¡Error! Marcador no definido.**

2.2.1. Decreto 1219 de 1933 ..... **¡Error! Marcador no definido.**

2.2.2. Decreto 0825 de 1954 ..... **¡Error! Marcador no definido.**

2.2.3. Ley 100 de 1993 ..... **¡Error! Marcador no definido.**

2.2.4. Ley 372 de 1997 ..... **¡Error! Marcador no definido.**

2.2.5. Ley 872 de 2003 ..... **¡Error! Marcador no definido.**

2.2.6. Decreto 1011 de 2006 ..... **¡Error! Marcador no definido.**

2.2.7. Decreto 1030 de 2007 ..... **¡Error! Marcador no definido.**

2.2.8. Resolución 2003 de 2014 ..... **¡Error! Marcador no definido.**

2.2.9. Decreto 780 de 2016 ..... **¡Error! Marcador no definido.**

2.2.10. Resolución 3100 de 2019 ..... **¡Error! Marcador no definido.**

2.3. Marco institucional ..... **¡Error! Marcador no definido.**

2.3.1. Misión ..... **¡Error! Marcador no definido.**

2.3.2. Visión ..... **¡Error! Marcador no definido.**

2.3.3. Valores ..... **¡Error! Marcador no definido.**

2.4. Experiencias nacionales en adherencia al PAMEC en servicio intramural **¡Error! Marcador no definido.**

3. Planteamiento del problema ..... **¡Error! Marcador no definido.**

4. Justificación ..... **¡Error! Marcador no definido.**

5. Objetivos ..... **¡Error! Marcador no definido.**

5.1. Objetivo General ..... **¡Error! Marcador no definido.**

5.2. Objetivos específicos ..... **¡Error! Marcador no definido.**

6. Propósito ..... **¡Error! Marcador no definido.**

7. Aspectos metodológicos ..... **¡Error! Marcador no definido.**

7.1. Tipo de estudio ..... **¡Error! Marcador no definido.**

7.2. Población de referencia y muestra ..... **¡Error! Marcador no definido.**

7.3. Criterios de inclusión ..... **¡Error! Marcador no definido.**

7.4. Criterios de exclusión..... **¡Error! Marcador no definido.**

7.5. Matriz de variables..... **¡Error! Marcador no definido.**

7.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de la información **¡Error! Marcador no definido.**

8. Materiales y Métodos..... **¡Error! Marcador no definido.**

9. Plan de análisis..... **¡Error! Marcador no definido.**

10. Consideraciones y aspectos éticos ..... **¡Error! Marcador no definido.**

11. Estructura organizacional del proyecto..... **¡Error! Marcador no definido.**

12. Cronograma..... **¡Error! Marcador no definido.**

13. Presupuesto ..... **¡Error! Marcador no definido.**

14. Resultados ..... **¡Error! Marcador no definido.**

14.1. Alcance del mejoramiento continuo de la calidad **¡Error! Marcador no definido.**

14.2. Autoevaluación ..... **¡Error! Marcador no definido.**

14.3. Selección de procesos a mejorar ..... **¡Error! Marcador no definido.**

14.4. Priorización de procesos ..... **¡Error! Marcador no definido.**

14.5. Definición de la calidad esperada ..... **¡Error! Marcador no definido.**

14.6. Calidad observada ..... **¡Error! Marcador no definido.**

14.7. Formulación de planes de mejoramiento para alcanzar la calidad esperada. ……**¡Error! Marcador no definido.**

14.8. Implementación de planes de mejoramiento para alcanzar la calidad esperada…..... **¡Error! Marcador no definido.**

14.9. Evaluación de la ejecución de planes de mejoramiento para alcanzar la calidad esperada ..... **¡Error! Marcador no definido.**

14.10. Aprendizaje organizacional..... **¡Error! Marcador no definido.**

14.11. Entrevista..... **¡Error! Marcador no definido.**

15. Discusión..... **¡Error! Marcador no definido.**

16. Conclusiones y recomendaciones ..... **¡Error! Marcador no definido.**

17. Estrategia..... **¡Error! Marcador no definido.**

17.1. Ciclo PHVA ..... **¡Error! Marcador no definido.**

17.1.1. Planear..... **¡Error! Marcador no definido.**9

17.1.2. Hacer ..... **¡Error! Marcador no definido.**

17.1.3. Verificar ..... **¡Error! Marcador no definido.**

17.1.4. Actuar..... **¡Error! Marcador no definido.**1

18. Hoja de ruta para implementación de estrategia . **¡Error! Marcador no definido.**

19. Bibliografía..... **¡Error! Marcador no definido.**

Anexos..... **¡Error! Marcador no definido.**

Anexo 1. Lista de chequeo para la evaluación del programa de auditoría para el mejoramiento continuo de la calidad en la atención en salud. **¡Error! Marcador no definido.**

Anexo 2. Entrevista ..... **¡Error! Marcador no definido.**

Anexo 3. Artículo ..... **¡Error! Marcador no definido.**

Índice de siglas

PAMEC *Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Atención en Salud*

SGSSS *Sistema General de Seguridad Social en Salud*

SOGCS *Sistema Obligatorio de Garantías de la Calidad en Salud*

SUH *Sistema único de habilitación*

Glosario

Atención de Salud. *Se define como el conjunto de servicios que se prestan al usuario en el marco de los procesos propios del aseguramiento, así como de las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se prestan a toda la población.*

Auditoría para el mejoramiento de la Calidad de la atención de Salud. *Es el mecanismo sistemático y continuo de evaluación y mejoramiento de la calidad observada respecto de la calidad esperada de la atención de salud que reciben los usuarios.*

Calidad de la atención de Salud. *Se entiende como la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios.*

Ciclo PHVA. *Es una herramienta que ayuda a fortalecer la relación entre el Sistema de Auditoría y los procesos de una institución con un resultado de mejora continua. Por medio de este ciclo se monitorean y corrigen los procesos de planeación para mejoras de una manera efectiva y permanente en la que se planea, se toman acciones, se verifican*

si los resultados obtenidos son los esperados, se actúa sobre dichos resultados corrigiendo las desviaciones del estándar, se aprende y se reinicia el proceso.

Ruta crítica PAMEC: *Es una secuencia lógica que busca mantener y mejorar los resultados de los procesos intervenidos potenciando el mejoramiento continuo, esta ruta consta de nueve pasos que involucran diferentes actividades en cada una de ellos.*

Seguridad del paciente. *Conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención en salud o de mitigar sus consecuencias.*

Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de Atención en Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud -SOGCS-. *Es el conjunto de instituciones, normas, requisitos, mecanismos y procesos deliberados y sistemáticos que desarrolla el sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud en el país.*

Índice de tablas y gráficas

Página

Tabla 1. *Normatividad* 14

Tabla 2. *Matriz de variables* *25*

Tabla 3. *Cronograma de actividades 2024* *33*

Tabla 4. *Cronograma de actividades 2025* *34*

Tabla 5. *Presupuesto del trabajo* *35*

Tabla 6. *Valor de cumplimiento* *36*

Tabla 7. *Consolidado de cumplimiento* *48*

Tabla 8. *Hoja de ruta componente planear* *64*

Tabla 9. *Hoja de ruta componente hacer* *65*

Tabla 10. *Hoja de ruta componente verificar* *66*

Tabla 11. *Hoja de ruta componente actuar* *67*

Gráfica 1. *Ruta crítica del PAMEC* *2*

Gráfica 2. *PAMEC a partir del ciclo PHVA* *3*

Gráfica 3. *Estructura organizacional del proyecto* *32*

Gráfica 4. *Alcance del mejoramiento continuo de la calidad* *37*

Gráfica 5. *Autoevaluación* *38*

Gráfica 6. *Selección de procesos a mejorar* *39*

Gráfica 7. *Priorización de procesos* *40*

Gráfica 8. *Definición de la calidad esperada* *41*

Gráfica 9. *Calidad Observada* *42*

Gráfica 10. *Formulación de planes de mejoramiento para alcanzar la calidad esperada* *43*

Gráfica 11. *Implementación de planes de mejoramiento para alcanzar la calidad esperada* *44*

Gráfica 12. *Evaluación de la ejecución de los planes de mejoramiento para alcanzar la calidad esperada* *45*

Gráfica 13. *Aprendizaje Organizacional* *46*

Gráfica 14. *Cumplimiento total* *47*

Gráfica 15. *Consolidado de cumplimiento* *49*

Gráfica 16. *Diagrama de Ishikawa* *51*

Gráfica 17. *Resumen estrategia* *62*

Listado de Anexos

Anexo 1 *Lista de chequeo para la evaluación del programa de auditoría para el mejoramiento continuo de la calidad en la atención en salud.*

Anexo 2 *Entrevista*

Anexo 3 *Artículo*

Resumen

El presente proyecto tiene como finalidad proponer una estrategia efectiva para la implementación del Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud (PAMEC) en una institución prestadora de servicios de optometría en modalidad intramural, ubicada en Bogotá. A pesar de ser un requisito normativo, muchas IPS desarrollan el PAMEC de forma superficial, lo que compromete su impacto en la mejora real de la calidad del servicio. El estudio se desarrolló mediante una investigación descriptiva y documental, apoyada en una lista de chequeo oficial del Ministerio de Salud, entrevista interna y el análisis causal a través del diagrama de Ishikawa. Los resultados mostraron un bajo nivel de cumplimiento (43.75%) del PAMEC, debido principalmente al desconocimiento del personal sobre el programa, la débil cultura de seguimiento institucional y la escasa inclusión del usuario en los procesos de mejora. Como respuesta, se diseñó una estrategia basada en el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar), orientada a fortalecer el aprendizaje organizacional, optimizar los procesos internos y fomentar una cultura de calidad centrada en el usuario. Esta propuesta busca ser una herramienta útil y replicable en instituciones similares del sector salud.

Abstract

This project aims to propose an effective strategy for implementing the Audit Program for the Improvement of the Quality of Health Care (PAMEC) in a health care institution offering optometry services in the intramural modality, located in Bogotá. Although PAMEC is a regulatory requirement, many health service providers (IPS) develop it superficially, compromising its real impact on service quality improvement. The study was conducted through descriptive and documentary research, using an official checklist from the Ministry of Health, internal interview, and causal analysis via the Ishikawa diagram. The results revealed a low compliance rate (43.75%) with the PAMEC, mainly due to the staff's lack of knowledge about the program, a weak institutional monitoring culture, and limited user involvement in improvement processes. In response, a strategy based on the PDCA (Plan, Do, Check, Act) cycle was designed to strengthen organizational learning, optimize internal processes, and promote a quality-focused culture centered on the user. This proposal is intended to be a practical and replicable tool for similar institutions in the healthcare sector.