

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	VERSIÓN: 1 PÁG.: 1 de 1	



Clínica Alta Complejidad De Aguachica

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	VERSIÓN: 1 PÁG.: 1 de 1	

"Propuesta De Mejora Para Disminuir El Tiempo De Espera En El Proceso De Atención De La Consulta Externa En La Clínica Alta Complejidad De Aguachica"

Autor
Evelyn Nellyett Moncada Lobo

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	VERSIÓN: 1 PÁG.: 1 de 1	

Universidad Popular del Cesar, Seccional Aguachica
 Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables
 Economía
 Aguachica, Cesar
 2024

"Propuesta De Mejora Para Disminuir El Tiempo De Espera En El Proceso De
 Atención De La Consulta Externa En La Clínica Alta Complejidad De Aguachica"

Autor
 Evelyn Nellyett Moncada Lobo

Asesora
 Dra. Erimar Carolina Bracho Colina

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	VERSIÓN: 1 PÁG.: 1 de 1	

Universidad Popular del Cesar, Seccional Aguachica
 Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables
 Economía
 Aguachica, Cesar

DEDICATORIA

A mi familia, el pilar fundamental que me ha acompañado en cada paso de este proceso formativo. Gracias por su amor, su comprensión y su apoyo incondicional. Cada sacrificio, cada palabra de aliento, y cada sonrisa compartida me han dado la fuerza para seguir adelante, incluso en los momentos más difíciles. Este logro es tan mío como de ustedes, porque sin su respaldo, este sueño no hubiera sido posible.

Evelyn Nellyett Moncada Lobo.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	VERSIÓN: 1 PÁG.: 1 de 1	

AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento en primer lugar a Dios, quien ha sido mi guía y fortaleza a lo largo de este camino, permitiéndome llegar hasta este punto tan significativo en mi carrera. También deseo extender mi gratitud infinita a mi familia, cuyo apoyo incondicional y aliento constante han sido pilares fundamentales en mi vida. Su confianza en mí, ha sido una fuente inagotable de motivación y me ha impulsado a seguir adelante con determinación y fe. Gracias por estar siempre a mi lado y por creer en mis sueños tanto como yo.

También, deseo agradecer a la Universidad Popular del Cesar por brindarme la oportunidad de formarme en un entorno académico de excelencia, que ha sido fundamental para mi desarrollo profesional y personal. A la Dra. Erimar Carolina Bracho por su guía, conocimiento y apoyo constante.

Asimismo, deseo expresar mi más sincero agradecimiento a la Clínica Alta Complejidad de Aguachica por brindarme la oportunidad de realizar mis prácticas profesionales en esta reconocida empresa. Agradezco especialmente a la doctora Leidy Estrada Vargas por su invaluable guía, paciencia y conocimientos compartidos durante estos meses. A todo el equipo del área de Gestión de Calidad por su cálida bienvenida y por hacerme sentir parte del equipo desde el primer día. Su colaboración y disposición a compartir sus experiencias han enriquecido mi aprendizaje.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	VERSIÓN: 1 PÁG.: 1 de 1	

CONTENIDO

<u>CAPÍTULO 1.....</u>	<u>9</u>
<u>1.ASPECTOS BÁSICOS DE LA EMPRESA.....</u>	<u>10</u>
<u>1.1ACTIVIDAD ECONÓMICA QUE DESARROLLA LA EMPRESA.....</u>	<u>11</u>
<u>1.2MISIÓN.....</u>	<u>11</u>
<u>1.2.1 ANÁLISIS DE LA MISIÓN.....</u>	<u>11</u>
<u>1.3VISIÓN.....</u>	<u>12</u>
<u>1.3.1 ANÁLISIS DE LA VISIÓN.....</u>	<u>12</u>
<u>1.4POLÍTICAS.....</u>	<u>12</u>
<u>1.4.1 ANALISIS DE LAS POLITICAS.....</u>	<u>13</u>
<u>1.5VALORES.....</u>	<u>14</u>
<u>1.5.1 ANALISIS DE LOS VALORES.....</u>	<u>15</u>
<u>1.6ORGANIGRAMA.....</u>	<u>16</u>
<u>1.6.1 ANALISIS DEL ORGANIGRAMA.....</u>	<u>17</u>
<u>1.7ÁREA ESPECÍFICA DE LA PRÁCTICA.....</u>	<u>17</u>
<u>CAPÍTULO 2.....</u>	<u>19</u>
<u>2. ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL.....</u>	<u>19</u>
<u>2.2 DIAGNÓSTICO.....</u>	<u>19</u>
<u>2.2.1 MATRIZ DOFA.....</u>	<u>20</u>
<u>2.3 JUSTIFICACION.....</u>	<u>21</u>
<u>2.4 OBJETIVOS.....</u>	<u>23</u>
<u>2.4.1OBJETIVO GENERAL.....</u>	<u>23</u>
<u>2.4.2OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....</u>	<u>23</u>
<u>2.5PLAN DE ACTIVIDADES.....</u>	<u>24</u>

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	VERSIÓN: 1 PÁG.: 1 de 1	

CAPITULO 3.....	25
3. DESARROLLO DE LA PRÁCTICA.....	25
3.1 DESARROLLO DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1.....	25
3.2 DESARROLLO DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2.....	31
3.3 DESARROLLO DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 3.....	32
CONCLUSIONES.....	33
RECOMENDACIONES.....	34
ANEXOS.....	35
BIBLIOGRAFIA.....	36

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	VERSIÓN: 1 PÁG.: 1 de 1	

GLOSARIO

Proceso: Conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado (Universidad de Jaden, 2024).

Atención al paciente: La atención al paciente se refiere a la prevención, tratamiento y manejo de enfermedades y la preservación del bienestar físico y mental a través de los servicios ofrecidos por profesionales de la salud (Organización Panamericana de Salud, 2024).

Tiempo de espera: Es un indicador que mide cuánto tiempo debe esperar un cliente para ser atendido. El tiempo promedio de espera (TME) ayuda a conocer cuán satisfechos están los consumidores con el servicio de atención al cliente (Zendesk, 2023).

Consulta externa: Se refieren a aquellos actos médicos realizados de forma ambulatoria en un local adaptado para ello para el diagnóstico, tratamiento o seguimiento de un paciente con base a la anamnesis (historia clínica) y la exploración física (Cardona, 2017).

Alta complejidad: Son servicios de alta complejidad que incluyen especialidades tales como neurocirugía, cirugía vascular, neumología, nefrología, dermatología, etc (Alianza Salud, 2023).

Gestión de Calidad: La gestión de calidad es el conjunto de actividades y procesos que se llevan a cabo en una organización con el objetivo de garantizar y mejorar los estándares de los productos o servicios de calidad que ofrece. Consiste en planificar, coordinar, controlar y evaluar todas las etapas y aspectos relacionados

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	VERSIÓN: 1 PÁG.: 1 de 1	

con la calidad, desde el diseño y desarrollo hasta la producción, distribución, la [gestión de la demanda](#) y atención al cliente (Asana, 2024).

Introducción

El presente proyecto de prácticas se centra en la problemática de los tiempos de espera prolongados en la consulta externa de la Clínica Alta Complejidad de Aguachica, una situación que no solo genera frustración y molestia en los pacientes, sino que también puede afectar negativamente la percepción de la calidad de los servicios ofrecidos por la institución. A través de un análisis exhaustivo de los procesos actuales, se identificaron las principales causas de estas demoras, tales como sobrecarga de pacientes, falta de personal, entre otros aspectos con base en este diagnóstico, se diseñaron estrategias de mejora con el objetivo de optimizar la atención al paciente, reducir los tiempos de espera y, en consecuencia, aumentar la satisfacción del usuario y fortalecer la reputación de la clínica.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	VERSIÓN: 1 PÁG.: 1 de 1	

CAPÍTULO 1

1. ASPECTOS BÁSICOS DE LA EMPRESA

La Clínica de Alta Complejidad de Aguachica-Cesar, conocida por sus siglas CACA, es una institución dedicada a proporcionar una amplia gama de servicios de salud, incluyendo urgencias, hospitalización, cuidados intensivos (adultos, pediátricos y neonatales), cirugía e intervencionismo, así como servicios de apoyo diagnóstico. Su objetivo principal es prestar servicios de salud en forma integral, con calidad y seguridad, buscando los mayores beneficios posibles para los pacientes, con los menores riesgos, a través de un equipo de trabajo competente y con vocación de servicio. Desarrollando procesos de mejoramiento continuo soportados en un trabajo participativo e interdisciplinario, con el fin de lograr la satisfacción de los pacientes y sus familiares.

Lo que distingue a la clínica de otras en el municipio es su atención especializada en pacientes de cuidados intensivos, el uso de equipos de alta tecnología y su moderna infraestructura. Está ubicada en la calle 5ta No. 26-42, en el barrio La Unión de Aguachica-Cesar, y es administrada por la gerente Edalina Milena Linero Ramos, profesional en medicina, especialista en Gerencia de la Salud Pública, Salud Ocupacional, y máster en Psicología de las organizaciones y del Trabajo, con 14 años de experiencia en la gestión integral de servicios de salud de III Y IV nivel de complejidad.

La clínica como tal se origina a partir de un proyecto del grupo clínica médicos encabezados por el Dr. Carlos Humberto Arce. Para el año 2014, se inicia la construcción de la infraestructura, sin embargo, en diciembre del 2021 y luego de diferentes esfuerzos abre sus puertas con el servicio ambulatorio de imagenología, posteriormente a los 17 días del mes de enero del año 2022 se inaugura la institución e inicia la prestación de servicios hospitalarios dentro de los cuales se encuentra: hospitalización general, unidad de cuidados intensivos y ayudas diagnósticas. En el transcurrir de ese mismo año, la entidad siguió creciendo y

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	VERSIÓN: 1 PÁG.: 1 de 1	

ampliando su portafolio, tanto así que en la actualidad cuenta con 51 servicios que están habilitados por la dirección departamental de salud en el Cesar.

1.1 ACTIVIDAD ECONÓMICA QUE DESARROLLA LA EMPRESA

Concepto	Descripción
Razón Social	Clínica Alta Complejidad De Aguachica
Representante Legal	Carlos Humberto Arce García
RUT	900772387-1
Forma Jurídica	Propia – 100% privada
Código de la actividad económica	8610
Tamaño	Grande
Ámbito de operación	Urbana
Composición de su capital	\$58.000.000
Actividad económica principal	Prestar servicios de salud en forma integral, con calidad y seguridad.
Dirección	Calle 5 # 26-42
Teléfono de la jefa inmediata	3168241163
Email	calidadaltacomplejidad@gmail.com

1.2 MISIÓN

Somos una red de empresas prestadoras de servicios integrantes de salud de mediana y alta complejidad de la región caribe, que dedica sus esfuerzos a brindar atención humanizada, con altos estándares de calidad y seguridad del paciente, trabajando en el mejoramiento continuo y la gestión del conocimiento, apoyados en un recurso humano competente con vocación de servicio, tecnología de punta y espacios hospitalarios modernos y seguros, que satisfacen las necesidades del paciente, su familia, la comunidad y los colaboradores, garantizando la sostenibilidad a través del tiempo (Clínica Alta Complejidad de Aguachica, 2023).

1.2.1 ANÁLISIS DE LA MISIÓN

La misión destaca un compromiso integral con la atención humanizada, calidad y seguridad del paciente, respaldado por tecnología avanzada y espacios modernos.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	VERSIÓN: 1 PÁG.: 1 de 1	

Resalta la importancia del personal competente y la mejora continua para garantizar una atención efectiva y sostenible. Sin embargo, podría beneficiarse de detalles adicionales sobre cómo se implementan estos principios en la práctica diaria y los métodos específicos para mantener los estándares y la satisfacción a largo plazo.

1.3 VISIÓN

Ser en el año 2026 el grupo empresarial líder de la región caribe para el sector salud, reconocido por la excelencia, integralidad, vanguardismo, gestión del conocimiento, responsabilidad social y articulación con las políticas nacionales (Clínica Alta Complejidad de Aguachica, 2023).

1.3.1 ANÁLISIS DE LA VISIÓN

La visión establece una aspiración clara de liderazgo en el sector salud de la región Caribe para el año 2026, destacando la excelencia y la integralidad como valores centrales. El enfoque en vanguardismo y gestión del conocimiento sugiere un compromiso con la innovación y la adaptación continua. La mención de responsabilidad social y alineación con políticas nacionales refuerza el compromiso con un impacto positivo y la integración en el contexto nacional (Clínica Alta Complejidad de Aguachica, 2023).

1.4 POLÍTICAS

Política de seguridad y salud en el trabajo: Propiciar el mejoramiento de las condiciones de trabajo, salud y seguridad de todos los niveles de nuestra organización, colaboradores, contratistas y partes interesadas, mediante el desarrollo del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, cumpliendo con la normatividad legal vigente.

Política para la prevención del consumo de alcohol, tabaco y sustancias psicoactivas: El incumplimiento de esta política por parte de los trabajadores y contratistas de la Clínica, se considerará falta grave en cualquiera de los siguientes casos:

- Presentarse a sus labores bajo los efectos de sustancias psicoactivas.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	VERSIÓN: 1 PÁG.: 1 de 1	

- El consumo de estas sustancias durante el desarrollo de sus actividades.
- El negarse a ser sometido a las pruebas de A&D
- No participar en las actividades de prevención del consumo de A&D
- La posesión, uso, distribución o venta de A&D en la compañía.

Política de seguridad vial: Importancia de proveer un adecuado nivel de seguridad para todos los funcionarios, usuarios y visitantes de las instalaciones y partes interesadas, lo cual incluye: equipos e instalaciones adecuadas, fomento de la cultura de prevención y suministro de información necesaria para la prevención y control de emergencias de cualquier naturaleza.

Política de emergencias: busca el fortalecimiento de una cultura de seguridad vial de manera preventiva en donde se garantice el cumplimiento de los objetivos enmarcados en el plan estratégico de seguridad vial.

Política medioambiental: implementación de estrategias ambientales preventivas, con el fin de evitar impactos al medio ambiente y lograr una adecuada gestión de responsabilidad social. Asegurando el cumplimiento a la normatividad legal vigente.

Política de acoso laboral: proporcionar un ambiente de trabajo sano, seguro y adecuado a sus trabajadores. Por eso implementa mecanismos que erradiquen el acoso laboral, contando con la participación de alta gerencia, colaboradores y contratistas. Los Líderes de las distintas áreas que componen la organización fomentarán la exclusión de cualquier tipo de hostigamiento entre las posibles conductas, tanto de dirigir a los (as) trabajadores (as) como de relación de éstos entre sí (Clínica Alta Complejidad de Aguachica, 2023).

1.4.1 ANÁLISIS DE LAS POLÍTICAS

Las políticas de la clínica demuestran un fuerte compromiso con la seguridad, salud, y bienestar de todos sus colaboradores, contratistas, y partes interesadas. La política de seguridad y salud en el trabajo establece un entorno seguro, cumpliendo con las normativas legales vigentes, y enfatiza la mejora continua de las condiciones laborales. La política para la prevención del consumo de alcohol, tabaco y sustancias psicoactivas es estricta, considerando como falta grave la

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	VERSIÓN: 1 PÁG.: 1 de 1	

presencia o consumo de estas sustancias, así como la negativa a participar en actividades de prevención o someterse a pruebas.

La política de seguridad vial promueve la prevención y control de emergencias en instalaciones, asegurando así un ambiente seguro para todos. La política de emergencias fortalece la cultura de prevención, asegurando que el plan estratégico de seguridad vial se cumpla. Además, la política medioambiental prioriza la prevención de impactos ambientales y la responsabilidad social, respetando las normativas legales.

Por último, la política de acoso laboral se centra en garantizar un ambiente laboral sano y libre de hostigamiento, con la participación activa de la alta gerencia y todos los colaboradores, promoviendo la inclusión y el respeto en todas las interacciones laborales. En conjunto, estas políticas reflejan un enfoque integral hacia el bienestar, la ética y la responsabilidad social.

1.5 VALORES

- **Liderazgo:** Todos nuestros colaboradores están llamados a ser líderes, con el fin de ser fuente inspiradora en los puestos de trabajo, logrando de esta manera el cumplimiento de nuestras metas y del mismo modo, creando un clima organizacional agradable.
- **Trabajo en equipo:** Los colaboradores trabajan conjuntamente en pro fortalecer el servicio ofrecido a los pacientes de manera eficaz y oportuna.
- **Sentido de pertenencia:** Nos encargamos de que tanto colaboradores como pacientes se sientan identificados con la clínica con el fin de propiciar servicios de calidad y cumplimiento de las metas.
- **Honestidad:** Uno de nuestros objetivos es efectuar en las actividades que se realizan en el día a día la honestidad, por medio de conductas correctas con el propósito de que se contemple la verdad ante cualquier situación que se presente.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	VERSIÓN: 1 PÁG.: 1 de 1	

- Humanización: la clínica está comprometida a brindar un trato humanizado a todos sus pacientes, familias y colaboradores, caracterizándose por un trato amable, oportuno, personalizado y de respeto hacia la confidencialidad y dignidad de las personas, reconociendo sus diferencias y considerándolos como sujetos de derechos.

De la misma manera, se exige la adherencia del equipo médico al juramento hipocrático, para garantizar el cumplimiento de la política institucional de humanización y garantizar que ante todo prevalezca la vida y bienestar de los pacientes (Clínica Alta Complejidad de Aguachica, 2023).

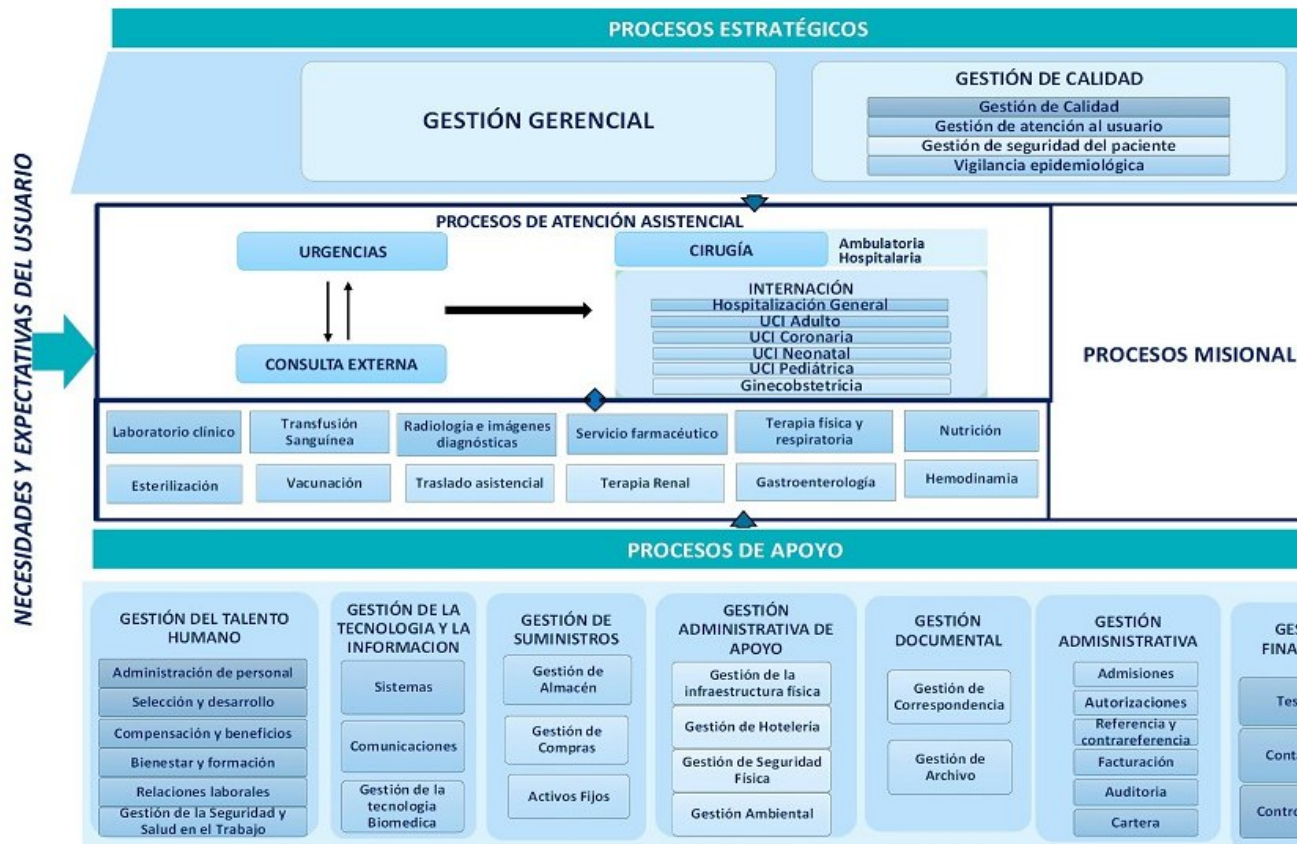
1.5.1 ANÁLISIS DE LOS VALORES

Estos valores reflejan el compromiso de la clínica con una cultura organizacional ética y orientada a la excelencia. El liderazgo fomenta la inspiración y la responsabilidad en todos los niveles, lo que contribuye al cumplimiento de las metas y a un clima laboral positivo. El trabajo en equipo resalta la colaboración como base para ofrecer un servicio eficaz y de calidad, esencial en un entorno de salud.

El sentido de pertenencia busca que tanto colaboradores como pacientes se sientan identificados y comprometidos, promoviendo un ambiente de confianza y lealtad. La honestidad asegura una práctica transparente y ética, fundamental para generar confianza y lealtad entre los pacientes y el equipo. Finalmente, la humanización enfatiza el trato respetuoso, empático y personalizado, priorizando la dignidad y el bienestar de cada persona, lo cual mejora tanto la experiencia del paciente como el ambiente de trabajo. En conjunto, estos valores no solo orientan la práctica diaria, sino que también fortalecen la reputación de la clínica como un espacio de cuidado integral y de calidad.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	VERSIÓN: 1 PÁG.: 1 de 1	

1.6 ORGANIGRAMA



	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	VERSIÓN: 1 PÁG.: 1 de 1	

1.6.1. ANÁLISIS DEL ORGANIGRAMA

Actualmente, la clínica carece de un organigrama formal, ya que este aún no ha sido implementado. Sin embargo, se cuenta con un mapa de procesos generales, que funciona como guía estructural y describe las diversas funciones que desempeñan las áreas de la clínica para asegurar la calidad en la prestación de sus servicios. Este mapa de procesos permite visualizar la secuencia de actividades y la interrelación entre las distintas unidades, lo cual contribuye a la eficiencia organizativa y facilita la alineación de las tareas diarias con los objetivos estratégicos de la institución.

1.7 ÁREA ESPECÍFICA DE LA PRÁCTICA

Gestión de calidad

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	VERSIÓN: 1 PÁG.: 1 de 1	

CAPÍTULO 2

2. ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL.

En el marco de mi responsabilidad he llevado a cabo el censo hospitalario de todos los servicios de la clínica. Este proceso es fundamental para monitorear y controlar la capacidad instalada, asegurando que optimizamos los recursos disponibles y garantizamos una atención de calidad a nuestros pacientes. He realizado la recolección de datos de forma sistemática, registrando cuantos pacientes hay por servicio.

Registro y Análisis de Datos

Una vez recolectada la información, procedo a ingresar los datos en dos plataformas digitales:

Registro Diario de Ocupación de Capacidad Instalada: Esta plataforma me permite hacer un seguimiento continuo de la ocupación diaria de los servicios clínicos.

Capacidad Instalada: En esta plataforma registro la capacidad de camas disponibles en cada área, facilitando una visión general del estado de los recursos hospitalarios.

Realizo este proceso de registro dos veces al día, en turnos de mañana y tarde, para asegurar la actualización constante de la información.

Creación de Usuarios en Almera

Como parte de la gestión administrativa, también creo usuarios en el sistema Almera para todo el personal involucrado en la atención y gestión de los servicios clínicos. Cada trabajador ha recibido su usuario y contraseña a través de correo

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	VERSIÓN: 1 PÁG.: 1 de 1	

electrónico, y he enviado copia de esta información a sus jefes inmediatos, garantizando así la transparencia y el seguimiento en la asignación de accesos.

Digitalización

También he realizado digitalización de las capacitaciones realizadas en las distintas áreas y las encuestas de las rondas de seguridad al paciente a Excel para sacar sus respectivas estadísticas y tener control de los puntos en los que se está fallando

2.1 TITULO: "PROPUESTA DE MEJORA PARA DISMINUIR EL TIEMPO DE ESPERA EN EL PROCESO DE ATENCIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA EN LA CLINICA ALTA COMPLEJIDAD DE AGUACHICA"

2.2 DIAGNÓSTICO

El equipo de gestión de calidad está compuesto por 6 personas, incluyendo a la líder y coordinadora de Calidad Leidy Estrada, la jefe de seguridad al paciente, la ingeniera industrial, una auxiliar de enfermería, la auxiliar administrativa y yo como practicante universitaria de esta área.

Cada miembro tiene roles definidos, como el monitoreo de indicadores de calidad, seguridad al paciente, implementación de políticas de mejora continua, y gestión de auditorías internas y externas. Este se rige por protocolos establecidos para la evaluación periódica de los servicios médicos ofrecidos en la clínica. Realizan auditorías internas mensuales y evalúan indicadores clave de desempeño, como el índice de satisfacción del paciente y la tasa de eventos adversos.

Hay un sistema de reuniones semanales para coordinar acciones correctivas y preventivas con otros departamentos. Estas reuniones garantizan una respuesta rápida a problemas identificados en la prestación del servicio.

Las principales actividades que se realizan en el área son analizar indicadores de calidad, implementa acciones correctivas/preventivas, promueve la cultura de

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	VERSIÓN: 1 PÁG.: 1 de 1	

calidad en la clínica y asegura el cumplimiento de estándares normativos. Las actividades se coordinan utilizando herramientas de software de gestión de calidad que permiten la asignación de tareas, seguimiento de planes de mejora y comunicación en tiempo real con otros departamentos.

La clínica cuenta con instalaciones adecuadas para las operaciones diarias, con espacios destinados a la atención de pacientes, áreas de diagnóstico y un área administrativa moderna. El equipo de gestión de calidad utiliza la plataforma “Almera” que es especializado para el monitoreo de indicadores. Los procesos están bien definidos y documentados, con flujos de trabajo claros para la gestión de eventos adversos, cumplimiento normativo y mejora continua.

Se sigue un enfoque basado en evidencias, con revisión periódica de los procedimientos. El equipo de calidad dispone de las herramientas necesarias para el análisis de datos y auditorías internas, pero se identificó la necesidad de adquirir nuevos equipos de monitoreo digital para mejorar la eficiencia en la recolección de datos en tiempo real.

2.2.1. MATRIZ FODA

Fortalezas	Oportunidades
● Personal capacitado y comprometido con la calidad. ● Uso de herramientas tecnológicas avanzadas para la gestión de calidad. ● Coordinación efectiva con otros departamentos.	● Posibilidad de mejorar la infraestructura y adquirir nuevos equipos tecnológicos. ● Actualización de indicadores por área en la plataforma de Almera. ● Fortalecimiento del enfoque en la satisfacción del paciente como un diferenciador.
Debilidades	Amenazas
● Algunas áreas de la infraestructura	● Normativas cada vez más estrictas

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	VERSIÓN: 1 PÁG.: 1 de 1	

presentan problemas que impactan la experiencia del paciente. ● Limitaciones en el equipamiento para monitoreo de calidad en tiempo real.	del sector salud. ● Aumento de la competencia en el sector de clínicas de alta complejidad en la región.
--	---

Fuente: Elaboración propia.

La tendencia global hacia la digitalización y la mejora de los sistemas de información ofrece una oportunidad para la clínica. La actualización tecnológica en términos de software y equipos será clave para mantenerse competitiva. Además, la creciente demanda de servicios de salud de alta calidad en la región posiciona a la clínica como un actor relevante si logra fortalecer sus áreas de mejora.

Este análisis FODA proporciona un panorama claro de la situación actual del área de gestión de calidad en la Clínica Alta Complejidad de Aguachica, identificando tanto las fortalezas como las áreas de mejora para potenciar su desempeño en el futuro.

2.3 JUSTIFICACIÓN

La realización de este proyecto surge de la necesidad crítica de mejorar la eficiencia en los procesos de atención en la consulta externa de la Clínica Alta Complejidad de Aguachica. Actualmente, los tiempos de espera prolongada afectan negativamente tanto a los pacientes como al personal de salud, generando insatisfacción y posibles complicaciones en el estado de salud de quienes requieren atención oportuna. La optimización de estos procesos no solo mejorará la experiencia del paciente, sino que también contribuirá a un uso más eficiente de los recursos clínicos, como el tiempo del médico personal y las instalaciones disponibles.

Al reducir los tiempos de espera, se pueden gestionar mejor los flujos de pacientes, disminuir la sobrecarga del personal, evitar retrasos en diagnósticos y

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	VERSIÓN: 1 PÁG.: 1 de 1	

tratamientos, y en última instancia, elevar la percepción de calidad del servicio. Además, este proyecto es esencial para reforzar la confianza de la comunidad en la atención médica local y garantizar que la clínica mantenga su compromiso con altos estándares de calidad, reflejándose en una mayor satisfacción general y en una mejor capacidad para responder a las necesidades de la población.

Este estudio contribuirá a la literatura existente sobre la gestión de calidad en los servicios de salud, enfocándose en la optimización de tiempos de espera en la atención de consulta externa. El análisis de las variables involucradas en este proceso y la implementación de estrategias de mejora ofrecerán una base teórica útil para futuros estudios en áreas similares de la salud, fomentando la integración de enfoques de eficiencia en la atención médica, como antecedente se tiene un estudio realizado en el hospital Huatusco para obtener el grado de Maestro en Administración de Sistemas de Salud, que lleva como título “Propuesta de mejora para disminuir el tiempo de espera en el proceso de atención de la consulta externa del Hospital General Huatusco” en el que se implementaron estrategias para la optimización del tiempo de espera en la consulta externa (Colorado, 2022), y se obtuvieron buenos resultados de la implementación de estas.

Otro antecedente que se tiene es un trabajo de grado para optar por el título de Especialista en Gerencia en Salud que lleva como título “Acciones De Mejora Para Optimizar El Servicio De Consulta Externa Medicina General De La E.S.E Hospital San Lorenzo De Supia Para El Año 202” (Amper, Quitian, Carvajal, 2021), en el que concluyeron las autoras que es importante fomentar nuevas perspectivas que impulsen políticas para entornos laborales seguros, la promoción de la salud entre los empleados y el fortalecimiento de la comunicación entre líderes y compañeros. Estas iniciativas no solo benefician al área de consulta externa, sino que también ofrecen oportunidades de mejora en otras partes de la organización. Esto resulta clave para brindar un servicio de calidad, garantizando tanto la satisfacción del cliente externo como el bienestar del cliente interno en términos de salud y seguridad laboral.

Desde una perspectiva practica reducir los tiempos de espera contribuye

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	VERSIÓN: 1 PÁG.: 1 de 1	

directamente a una experiencia más satisfactoria para los pacientes, aumentando su confianza en los servicios de la clínica y su percepción de la calidad del cuidado médico. Un servicio eficiente fomenta la fidelización de los usuarios y mejora la reputación de la clínica en la comunidad.

Metodológicamente se basa en la implementación de un enfoque sistemático y riguroso que permita identificar, analizar y mejorar los factores que contribuyen a los tiempos prolongados. Para fundamentar la propuesta, es crucial contar con información precisa sobre los tiempos de espera actuales. Esto incluye tanto datos cuantitativos (duración promedio de la espera, número de pacientes atendidos por hora, tasa de cancelaciones, entre otros) como cualitativos (percepción de los pacientes y del personal médico sobre la eficiencia del servicio). Este enfoque permite tener una visión integral del problema.

2.4 OBJETIVOS

2.4.1 Objetivo general

Desarrollar estrategias de mejora para disminuir el tiempo de espera en el proceso de atención de la consulta externa en la clínica Alta Complejidad de Aguachica.

2.4.2 Objetivos específicos

- Analizar el estado actual del proceso de atención en la consulta externa de la Clínica Alta Complejidad de Aguachica.
- Identificar las acciones clave del proceso para priorizar las mejoras que impacten en la reducción del tiempo de atención.
- Elaborar las estrategias de mejora para disminuir el tiempo de espera en el proceso de atención de la consulta externa en la clínica Alta Complejidad de Aguachica.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		VERSIÓN: 1	
			PÁG.: 1 de 1	

2.5 PLAN DE ACTIVIDADES

Meses	Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
Semanas	I	II	I I	IV	I	II	III	I V	I	I 	III	IV	I	II	I I	I V
Comienzo de las prácticas y elección del tema.																
Analizar el estado actual del proceso de atención en la consulta externa de la Clínica Alta Complejidad de Aguachica.																
Identificar las acciones clave del proceso para priorizar las mejoras que impacten en la reducción del tiempo de atención.																
Elaborar las estrategias de mejora para disminuir el tiempo de espera en el proceso de atención de la consulta externa en la clínica Alta Complejidad de Aguachica.																

Fuente. Elaboración propia.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	VERSIÓN: 1 PÁG.: 1 de 1	

CAPITULO 3

3. DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

3.1 Desarrollo del objetivo específico 1: Analizar el estado actual del proceso de atención en la consulta externa de la Clínica Alta Complejidad de Aguachica.

- Evaluación del estado actual del proceso de atención en la consulta externa de la clínica Alta Complejidad de Aguachica.

La consulta externa es el departamento donde se brinda asistencia sanitaria a los pacientes no hospitalizados y cuya enfermedad les permite ingresar a la clínica. Es una unidad que brinda atención al individuo sano y enfermo con medidas orientadas a prevenir enfermedades, fomentar y recuperar la salud a través de tratamientos ambulatorios.

Se aplica la encuesta a los pacientes para conocer su percepción sobre la atención recibida, tiempos de espera y satisfacción general.

Las encuestas a pacientes son una herramienta fundamental para evaluar la

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	VERSIÓN: 1 PÁG.: 1 de 1	

calidad de la atención prestada. Al recopilar la percepción de los usuarios, la clínica puede identificar áreas de mejora, optimizar procesos, garantizar la satisfacción del paciente y mantener altos estándares de calidad. Esta información permite a la institución tomar decisiones basadas en datos reales y ajustar sus servicios para satisfacer mejor las necesidades de la comunidad.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300- PR005-FOR11	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	VERSIÓN: 1 PÁG.: 1 de 1	

MARQUE CON UNA (X)

ACCESO A LA ATENCIÓN

1. ¿Con qué facilidad pudo programar su cita?

Muy fácil	Fácil	Regular	Difícil	Muy difícil

2. ¿Cuánto tiempo esperó para ser atendido?

5 a 15 min	15 a 30 min	30 a 45 min	45 a 60 min	1 hora o mas

3. ¿Qué dificultades encontró al momento de programar su cita?

CALIDAD DE LA ATENCIÓN

4. ¿El médico le explicó claramente su diagnóstico y tratamiento?

SI	NO

5. ¿Se sintió escuchado y comprendido por el médico?

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca

6. ¿Qué aspectos de la atención médica le gustaría mejorar?

De acuerdo con la encuesta realizada a 20 pacientes se obtuvieron los siguientes resultados de la primera pregunta:

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	VERSIÓN: 1 PÁG.: 1 de 1	

1. ¿Con qué facilidad pudo programar su cita?

La observación inicial indica que para 15 personas el proceso es relativamente sencillo, lo que podría deberse a varios aspectos, como: Disponibilidad de Herramientas de Programación, la clínica puede contar con plataformas digitales o telefónicas eficientes que permiten a los usuarios programar sus citas sin necesidad de acudir esencialmente. La facilidad de acceso a estos sistemas de citas es un factor clave, especialmente si están diseñados para ser intuitivos y accesibles desde dispositivos móviles o computadoras.

2. ¿Cuánto tiempo esperó para ser atendido?

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	VERSIÓN: 1 PÁG.: 1 de 1	

Para profundizar en los tiempos de espera reportados por los usuarios, se puede analizar en detalle cada grupo y lo que sus respuestas indican sobre el sistema de atención en la Clínica Alta Complejidad de Aguachica: Tiempos de Espera Prolongados (Más de una Hora - 13 personas) Este grupo, el más numeroso, indica que el sistema de atención presenta importantes falencias en la gestión del tiempo de espera. Las largas esperas pueden ser resultado de varios factores, como una alta demanda de servicios, recursos médicos y administrativos insuficientes, o una ineficaz asignación de citas que causa acumulación de pacientes en horarios específicos. Cuando el tiempo de espera excede una hora, no solo se afecta la satisfacción de los pacientes, sino que también puede generar problemas adicionales como la pérdida de confianza en el servicio, estrés en los pacientes, y una percepción negativa sobre la calidad de la atención.

3. ¿Qué dificultades encontró al momento de programar su cita?

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11
			VERSIÓN: 1
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 1 de 1
			

Se encontró en este punto que los pacientes no tuvieron ninguna dificultad e inconveniente al momento de programar la cita, sus respuestas fueron siempre ninguna y que en cambio en la gestión de programar siempre era rápido y eficiente, sin demoras.

4. ¿El medico les explico claramente su diagnóstico y tratamiento?

En este análisis, el hecho de que 19 personas hayan respondido afirmativamente a la pregunta sobre la claridad con la que el médico explicó su diagnóstico y tratamiento refleja una buena práctica en la comunicación entre médico y paciente en la Clínica Alta Complejidad de Aguachica. La respuesta afirmativa de todos estos pacientes indica que la mayoría experimenta una comunicación efectiva con sus médicos, lo cual es un factor crucial en la atención médica de calidad. Una explicación clara del diagnóstico y tratamiento es fundamental para que los pacientes comprendan su condición de salud, sigan correctamente las indicaciones médicas y se sientan empoderados en la toma de decisiones sobre su propio cuidado. Sin embargo, el hecho de que una persona haya respondido negativamente indica que, aunque el promedio de satisfacción es alto, aún puede haber áreas de mejora en la comunicación médica.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	VERSIÓN: 1 PÁG.: 1 de 1	

5. ¿Se sintió escuchado y comprendido por el médico?

La gráfica revela que la mayoría de los pacientes se sienten escuchados y comprendidos por el médico: 14 dicen que "siempre" y 4 que "casi siempre". Esto indica una percepción positiva de la atención, reflejando un buen nivel de comunicación y empatía en la consulta. Sin embargo, 2 pacientes mencionan que "a veces" se sienten comprendidos, lo que sugiere que en algunos casos la atención puede no ser uniforme. Para asegurar una experiencia consistente, la clínica podría considerar capacitaciones en habilidades de comunicación y realizar evaluaciones regulares. Estos pasos ayudarían a fortalecer la relación médico-paciente, mejorando tanto la satisfacción del paciente como la calidad del servicio.

6. ¿Qué aspectos de la atención medica le gustaría mejorar?

Al analizar las respuestas de los pacientes, la mayoría coincidió en que el aspecto

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	VERSIÓN: 1 PÁG.: 1 de 1	

principal a mejorar en su experiencia de consulta es el tiempo de espera. Este factor es clave, ya que un tiempo de espera excesivo puede afectar negativamente la percepción de calidad del servicio y la satisfacción general del paciente, además de generar frustración y ansiedad.

Reducir el tiempo de espera no solo mejoraría la experiencia del paciente, sino que también contribuiría a una atención más eficiente y organizada en la clínica. Estrategias como optimizar los horarios de consulta, ajustar el personal en momentos pico y mejorar la gestión de citas pueden ser soluciones efectivas.

- Desarrollo del objetivo específico 2: Identificar las acciones clave del proceso para priorizar las mejoras que impacten en la reducción del tiempo de atención.

La encuesta realizada reveló que uno de los puntos críticos de insatisfacción para los pacientes en la consulta externa es el tiempo de espera, el cual supera la hora en la mayoría de los casos. Este tiempo prolongado representa una experiencia negativa para los pacientes, quienes se encuentran en una situación de vulnerabilidad y necesitan recibir atención médica con rapidez y eficiencia. La demora en la atención no solo afecta su percepción del servicio, sino que también incrementa el riesgo de pérdida de citas y puede provocar una sobrecarga en otras áreas del servicio de salud.

Además, en las respuestas abiertas, los pacientes expresaron que una de sus principales expectativas es la reducción de estos tiempos de espera. Este resultado indica que existe una percepción generalizada de ineficiencia en el proceso de atención, lo cual puede impactar la confianza de los pacientes en la institución. Por lo tanto, la mejora en los tiempos de espera se presenta como una oportunidad esencial para optimizar la calidad del servicio y responder a las necesidades de los pacientes, mejorando así su experiencia y satisfacción en la consulta externa.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	VERSIÓN: 1 PÁG.: 1 de 1	

3.3. Desarrollo del objetivo específico 3: Elaborar las estrategias de mejora para disminuir el tiempo de espera en el proceso de atención de la consulta externa en la clínica Alta Complejidad de Aguachica.

Para reducir el tiempo de espera en la atención de consulta externa en la Clínica Alta Complejidad de Aguachica, se han identificado una serie de estrategias que pueden mejorar la eficiencia, aumentar la satisfacción del paciente y optimizar el flujo de trabajo.

1. Optimizar al Personal

Es crucial ajustar el número de personal de acuerdo con la demanda de pacientes, especialmente durante horarios pico. Esto implica no solo contar con más personal en los momentos de mayor afluencia, sino también reducir la cantidad en horarios con menor demanda. Al adaptar los turnos, se optimizan los recursos y se garantiza una mejor atención en los momentos de mayor necesidad.

2. Capacitar al personal en Atención al Cliente y Eficiencia Operativa

La capacitación continua es esencial para que el personal desarrolle habilidades en atención al cliente, lo cual impacta directamente en la percepción del paciente sobre el servicio recibido. Además, la capacitación en eficiencia operativa ayuda al personal a realizar sus tareas de manera ágil y organizada, minimizando errores y redundancias.

3. Implementar un Sistema de Gestión de Colas

Permite a los pacientes conocer en tiempo real su posición en la fila y el tiempo estimado de espera. Esto no solo les brinda una mayor sensación de control y transparencia, sino que reduce la ansiedad y la insatisfacción asociada a tiempos de espera desconocidos.

4. Proporcionar a los pacientes información clara y actualizada sobre Tiempos de Espera y Procedimientos

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	VERSIÓN: 1 PÁG.: 1 de 1	

Suministrar a los pacientes información clara y actualizada sobre los tiempos de espera estimados y los procedimientos a seguir es esencial para reducir la incertidumbre. Informarles desde su llegada sobre los tiempos y los pasos a seguir los hace sentir informados y les permite tomar decisiones adecuadas, como reprogramar su cita en caso de esperas prolongadas.

5. Realizar encuestas periódicas de Satisfacción del Paciente

La medición continua de la satisfacción del paciente a través de encuestas permite identificar puntos de mejora y ajustar las estrategias según las necesidades reales y percepciones de los usuarios. Estas encuestas deben ser fáciles de responder, y los resultados deben ser utilizados para realizar ajustes en el servicio de forma proactiva.

6. Implementar un Sistema de Incentivos para el Personal

Un sistema de incentivos ayuda a reconocer y recompensar el desempeño destacado del personal, fomentando la motivación y el compromiso con la calidad del servicio. Al incentivar al personal, se refuerzan las buenas prácticas y se fomenta una cultura de mejora continua y excelencia en el servicio.

3.5 CONCLUSIONES

A través del desarrollo de este proyecto, se ha llevado a cabo un diagnóstico que permitió identificar y evaluar las principales causas que contribuyen al prolongado tiempo de espera en la consulta externa de la Clínica Alta Complejidad de Aguachica. Este proceso incluyó un enfoque integral para examinar los factores organizativos, logísticos y operativos que afectan la eficiencia del servicio y, en consecuencia, la experiencia del usuario.

Con base en los hallazgos obtenidos, se formularon propuestas de mejora diseñadas estratégicamente para abordar estos desafíos. Estas propuestas incluyen la optimización, capacitaciones, gestión de colas, entre otros. Además, se destaca la importancia de la capacitación constante del personal para garantizar una atención más ágil, eficiente y centrada en las necesidades de los pacientes. El objetivo principal de estas iniciativas es lograr una reducción significativa en los tiempos de espera, lo que no solo incrementará la satisfacción de los usuarios,

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	VERSIÓN: 1 PÁG.: 1 de 1	

sino que también fortalecerá la calidad del servicio ofrecido por la clínica, consolidándola como un referente en atención médica eficiente y humanizada. Este proyecto representa un paso importante hacia la mejora continua en los servicios de salud.

3.5 RECOMENDACIONES

Se recomienda la implementación integral de las estrategias propuestas para obtener los resultados esperados. Es fundamental realizar un seguimiento constante de los indicadores de gestión y ajustar las acciones según sea necesario. Con esta iniciativa, la Clínica Alta Complejidad de Aguachica podrá consolidarse como un referente en la prestación de servicios de salud eficientes y de calidad.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11 VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 1 de 1	

ANEXOS



	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11 VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	PÁG.: 1 de 1	



	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	VERSIÓN: 1 PÁG.: 1 de 1	

BIBLIOGRAFÍA

- Alta Complejidad Aguachica. (2023). Inicio. Alta complejidad Aguachica. <https://www.altacomplejidadaguachica.com/>
- Alianza Salud. (2023, febrero). Red de Prestadores del Plan de Beneficios en Salud. <https://www.aliansalud.com.co/Documents/accesos-directos/ReddePrestadores/2023/Febrero/Red-de-Prestadores-Plan-de-Beneficios-en-Salud.pdf>
- Asana. (s.f.). Gestión de calidad: Guía para mejorar los procesos de tu empresa. Asana. <https://asana.com/es/resources/quality-management>
- Amper, I., Quitian, M., Carvajal, S., (2021). Acciones De Mejora Para Optimizar El Servicio De Consulta Externa Medicina General De La E.S.E Hospital San Lorenzo De Supia Para El Año 2021. <https://repositorio.fucsalud.edu.co/server/api/core/bitstreams/b55d6382-776c-41a1-bd30-70e2a0651947/content>
- Colorado. (2022). Propuesta de mejora para disminuir el tiempo de espera en el proceso de atención de la consulta externa del Hospital General Huatusco. <https://es.scribd.com/document/776333036/Propuesta-de-Mejora-Para-Disminuir-Si-en-El-Tiempo-de-Espera-en-El-Proceso-de-Atencion-de-La-Consulta-Externa-Del-Hospital-General-Huastuco>
- Cardona, J. (2017, septiembre 6). ¿Qué son las consultas externas?. Ribera Salud. <https://www.riberasalud.com/juan-cardona/2017/09/06/que-son-las-consultas-externas/>
- Universidad de Jaén. (2024). Criterio 5. Sistema de Gestión de Calidad. Universidad de Jaén. https://www.ujaen.es/servicios/archivo/sites/servicio_archivo/

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	VERSIÓN: 1 PÁG.: 1 de 1	

<files/uploads/Calidad/Criterio5.pdf>

Organización Panamericana de la Salud. (2024). Atención primaria de salud.

<https://www.paho.org/es/temas/atencion-primaria-salud>

Zendesk. (2024). Tiempo de espera. <https://www.zendesk.com.mx/blog/tiempo-de-espera/>