

## Aplicabilidad de los sistemas de información en una EAPB de la ciudad de Cali 2021

**Oscar Marino López-Mallama<sup>1</sup>**

[omarinolopez@admon.uniajc.edu.co](mailto:omarinolopez@admon.uniajc.edu.co)

<https://orcid.org/0000-0002-3543-9123>

Grupo de Investigación en Salud Pública GISAP  
Universitaria Antonio José Camacho  
Colombia

**Miguel Ángel Dorado Zúñiga**

[madorado@estudiante.uniajc.edu.co](mailto:madorado@estudiante.uniajc.edu.co)

Grupo de Investigación en Salud Pública GISAP  
Universitaria Antonio José Camacho  
Colombia

**Daniela Martínez Hidalgo**

[damahi14@hotmail.com](mailto:damahi14@hotmail.com)

Grupo de Investigación en Salud Pública GISAP  
Universitaria Antonio José Camacho  
Colombia

### RESUMEN

El establecimiento de procesos idóneos y estrategias íntegras que garanticen el quehacer institucional, debe ser la piedra angular en cualquier organización sin importar su naturaleza. Es de ahí que urge la implementación de sistemas que proporcionan una dinámica integral y facilitan los procesos, contribuyendo así a la mejora continua de la organización. Los sistemas de información y con ellos el manejo y gestión de datos, en empresas orientadas a la prestación de servicios en salud Empresas Administradora de Planes de Beneficios-EAPB supone un elemento trascendental en la consecución de los objetivos en cuanto a la calidad en el servicio y la satisfacción al usuario se refiere. Sin embargo, en la teoría todo funciona según lo establecido. En este orden de ideas, se hace necesario generar espacios de aprendizaje y estudio que faciliten la comprensión de las dinámicas organizacionales, y que a su vez contribuyan en la interpretación de dichas actividades y vislumbren el direccionamiento hacia unos mejores resultados. Por tal razón nace la idea de estudio y análisis de las actividades desarrollados por la entidad en relación con el uso e implementación de los sistemas de información en salud Mediante este trabajo investigativo se pretendió validar y caracterizar los sistemas de información empleados la EAPB, y realizar un diagnóstico general para determinar sus causas y así aportar posibles estrategias de mejora redituables en el ejercicio organizacional.

*Palabras claves:* sistemas de información; eapb; procesos; gestión; atención en salud.

---

<sup>1</sup> Autor principal

Correspondencia: [verilu2406@hotmail.com](mailto:verilu2406@hotmail.com)

# **Applicability of information systems in an EAPB of the city of Cali 2021**

## **ABSTRACT**

The establishment of suitable processes and integral strategies that guarantee the institutional work must be the cornerstone of any organization, regardless of its nature. That is why it is urgent to implement systems that provide an integral dynamic and facilitate the processes, thus contributing to the continuous improvement of the organization. The information systems, and with them the handling and management of data, in companies oriented to the provision of health services - Empresas Administradora de Planes de Beneficios-EAPB (Benefit Plan Management Companies) - is a transcendental element in the achievement of the objectives in terms of quality of service and user satisfaction. However, in theory, everything works as established. In this order of ideas, it is necessary to generate learning and study spaces that facilitate the understanding of organizational dynamics, and in turn contribute to the interpretation of these activities and glimpse the direction towards better results. For this reason, the idea of studying and analyzing the activities developed by the entity in relation to the use and implementation of health information systems was born. The purpose of this research work is to validate and characterize the information systems used by the EAPB, and to carry out a general diagnosis to determine their causes and thus provide possible strategies for profitable improvement in the organizational exercise.

**Key words:** *information systems; EAPB; processes; management; health care.*

*Artículo recibido 19 mayo 2023*

*Aceptado para publicación: 19 junio 2023*

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación es el producto de un trabajo sinérgico desarrollado en la EAPB Emssanar donde se analizó la información de los usuarios como factor de soporte del sistema de salud colombiano, que busco a partir de la investigación cualitativa la validación y con ella la caracterización y verificación de los sistemas de información empleados por el asegurador. Al mismo tiempo pretendió generar conciencia de las fallas y generar estrategias de mejoramiento para la organización.

En la actualidad se le otorga gran importancia a la opinión de los usuarios de los diversos servicios que reciben, más aún en servicios categorizados como Servicio Público Esencial, como es el caso del servicio de salud. Pues este es un factor elemental que dota al individuo de dignidad y permite gozar de condiciones óptimas de vida. En este orden de ideas, el Sistema de Salud y las Instituciones Prestadoras de servicios de Salud, se ven en la obligación de implementar mecanismos que permitan captar las peticiones de los usuarios del servicio para responder de manera adecuada frente a las quejas, reclamos y sugerencias de forma que se posibilite un mejoramiento continuo del servicio para satisfacer de manera efectiva las necesidades en salud, garantizando un servicio de calidad (Flórez, A. et al., 2017).

El sistema de salud en Colombia ha manifestado históricamente diversas falencias y necesidades relacionadas a aspectos generales como la calidad en el servicio, los tiempos de respuesta, cobertura, el manejo de la información, el procesamiento de datos, la atención al usuario, entre otros. Dichos aspectos han influenciado en la construcción y generación de sistemas, recursos y aplicaciones para hacer frente a la problemática, sin embargo, y pese al esfuerzo no se vislumbran avances significativos (Jiménez, 2013).

Colombia está regida mediante un marco legal regulatorio del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que reglamenta el servicio público esencial de salud y crea condiciones de acceso para toda la población residente del país, del mismo modo busca otorgar a la población, servicios de mayor calidad, incluyente y equitativo a través de un modelo de prestación del servicio público en salud, a su vez obliga a las Instituciones Prestadoras de Salud - IPS y Empresas Administradoras de Planes de Beneficios - EAPB, a la constitución de un conjunto de servicios, donde el objetivo principal se centra en garantizar la integridad y la calidad en la atención a los usuarios, dichas obligaciones están encaminadas al buen

manejo de la información, atención al beneficiario, a través de tres procedimientos: Atención y Orientación al Usuario; Gestión de Reclamos, Sugerencias, Agradecimientos y Felicitaciones; y Monitoreo de la Satisfacción del Usuario.

Emssanar E.P.S es una Empresa Administradora de Planes de Beneficios, que promueve los servicios de salud, en el régimen contributivo y subsidiado, esta entidad atiende a 1.933.764 de usuarios distribuidos en el suroccidente colombiano, Nariño, Putumayo y Valle del Cauca Emssanar (2022).

Actualmente, la organización tiene una medida de vigilancia especial interpuesta por la Superintendencia Nacional de Salud, órgano que vigila al sector Salud en Colombia, siendo uno de los asuntos críticos de la medida la disminución de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Denuncias de sus afiliados. No obstante, los esfuerzos adelantados no mitigan la tendencia de quejas presentadas por los usuarios.

Dentro de la organización Emssanar se encuentra la Vicepresidencia de Servicios y en ella la Jefatura de Experiencia al Usuario, la cual tiene como fin conectar a los usuarios con su prestador para que tengan goce efectivo de su plan de atención, en el marco del ejercicio realizado se ha identificado que la EAPB Emssanar emplea diferentes Sistemas de Información: Conexia Lasos, Cristal, CRM, por mencionar algunos, sin embargo, la aplicación de todos estos sistemas no proporciona una solución integral sobre las necesidades de los beneficiarios, ya que no son robustos, requieren de un gran número de procesos para generar autorizaciones, y a su vez se evidencia que dichos sistemas generan de manera automática autorizaciones, independiente del prestador de servicio.

Este tipo de procesos e inconvenientes identificados suelen ser la raíz o la causa del aumento de quejas y/o tutelas ocasionadas por la No entrega de autorizaciones de servicios y medicamentos, a su vez, el costo generado por estos sistemas de información es elevado.

El Emssanar del Valle del Cauca representa el Territorio con mayor número de PQRS interpuestas con un 76.2% del total de PQRS radicadas. Lo que nos permite identificar que es este el Departamento que más atención requiere por parte de la Organización, no solo para disminuir el volumen de quejas interpuestas, sino para mejorar la Imagen Organizacional (Emssanar, 2020).

El 45.2% del total de PQRS del Valle hace referencia a la Restricción en el Acceso por falta de Oportunidad para la Atención, esta clasificación incluye dentro de su análisis el criterio Entrega y

Acceso a Medicamento expresión semántica utilizada por el afiliado para reportar su inconformidad frente a la prestación y garantía de acceso a sus servicios en salud. Este tipo de análisis nos permiten inferir que uno de los principales motivos por parte de la EPS hace relación al tema de Entrega oportuna de los medicamentos. Adicionalmente, el 34.2% reporta Restricción en el Acceso por demoras en la Autorización, es decir, demoras en el proceso de autorización, proceso relevante y alineado con el objetivo de investigación, el cual requiere de revisión y atención por parte de las coordinaciones y directivos, ya que estas dos primeras causas aglomeran el 79.4% del total de PQRS reportadas en contra de la EPS ante Super salud (Emsanar, 2020).

Por lo anteriormente expuesto, surgió el interés de realizar la investigación sobre los sistemas de información utilizados por la EAPB y su efecto sobre la atención de los asegurados, llevándonos a reflexionar sobre la pregunta problema ¿Cuáles son las consecuencias de la aplicación de sistemas de información que no se ajustan a las necesidades de los usuarios atendidos por la EAPB de la ciudad de Santiago de Cali para el año 2021?

En este sentido, se fijó el objetivo de validar la aplicabilidad de los sistemas de información empleados por la EAPB en el año 2021, inicialmente caracterizando los procesos relacionados con los Sistemas de Información de la EAPB; luego se verificó la pertinencia de los sistemas de información empleados por la entidad durante el año de estudio; y finalmente evaluar los sistemas de información y su influencia en los servicios ofrecidos por la EAPB.

## **MARCO TEORICO**

La salud en Colombia está definida como un derecho fundamental autónomo e irrenunciable en lo individual y en lo colectivo. Tal como lo evidencia la Ley 1751 de 2015, en su artículo 2, el cual hace énfasis en el acceso a los servicios de salud de manera oportuna, eficaz y con calidad para la preservación, el mejoramiento y la promoción de la salud. Desde dicha perspectiva Torres y Santander (2013), establecen en su libro, que El Estado debe adoptar políticas para asegurar la igualdad de trato y oportunidades en el acceso a las actividades de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación para todas las personas. Este precepto se relaciona directamente y sustenta las bases de la atención al usuario y el uso eficiente de los sistemas de información empleados en el sistema de salud en nuestro país.

A pesar de todos los enfoques y esfuerzos que se detallan en el ejercicio del fortalecimiento de la salud y la calidad de los sistemas adyacentes, se requiere de un conjunto de actividades, elementos procesos y demás que aseguren el funcionamiento y permitan la evaluación y análisis de datos e información suministrada y requerida para la implementación y creación de estrategias y procedimientos coherentes con el sistema.

En este orden de ideas, es necesario contemplar la pertinencia y validez de los sistemas de información en salud - SIS, entendidos como “el mecanismo para la recolección, procesamiento, análisis y transmisión de la información que se requiere para la organización y el funcionamiento de los servicios sanitarios y también para la investigación y la docencia” (Organización Mundial de la Salud - OMS, 2022). Sin embargo, Alazraqui et al (2006) sostienen que el objeto de los SIS no debe estar fundamentado exclusivamente en la obtención de los datos de problemas específicos de la salud, sino que debe ser comprendida como una herramienta sistemática y organizada con la que sea posible generar información para el mejoramiento de la gestión y la toma de decisiones en los distintos niveles organizativos de los sistemas de salud.

Para analizar el papel de los Sistemas de Información en el Sistema General de Seguridad Social en Salud en Colombia y en el caso de estudio, tomamos en cuenta los aportes de la Teoría General de Sistemas.

### **Teoría General de los Sistemas-TGS**

Para comprender adecuadamente la naturaleza y complejidad de las organizaciones de salud es fundamental relacionar algunos conceptos de la Teoría General de los sistemas, propuesta por Ludwig Von Bertalanffy, la cual expone un modelo práctico para conceptualizar los fenómenos que la reducción mecanicista de la ciencia clásica no podía explicar. La teoría general de sistemas proporciona un marco teórico unificador, para las ciencias sociales y naturales, al suministrar conceptos amplios, tales como organización, totalidad, globalidad e interacción dinámica, los cuales toman en cuenta el contexto de desarrollo. En la Teoría TGS, se revaluaron los principios del reduccionismo, el pensamiento analítico y el mecanicismo para sustituirlos por principios opuestos como el expansionismo, el pensamiento sintético y la teleología respectivamente, dando lugar al surgimiento de la cibernética, la ciencia que

establece las relaciones entre diversas disciplinas como metodología para el desarrollo de conocimientos nuevos con un enfoque de pensamiento multidisciplinario (Zamora, 2017).

De acuerdo con la TGS la de organización se refiere a un conjunto de partes interconectadas que funcionan como un todo coherente y que establece un marco sistemático para describir el mundo empírico. El concepto de gestión por procesos se relaciona con la idea de que una organización está compuesta por sistemas interactivos conformados por procesos (Hernández & Rodríguez, 2006).

### **Concepto de Sistema**

Bertalanffy planteó el sistema como Este concepto se refiere a un grupo de elementos que dependen e interactúan entre sí, formando una unidad organizada cuyo resultado es mayor al que podrían obtener las unidades si funcionaran de manera independiente. En resumen, se trata de un conjunto de unidades combinadas que forman un todo coherente y eficiente (Bertalanffy, 1986).

Las características de los sistemas tendrán que ver con el parámetro que se use para compararlos. En cuanto a su constitución pueden ser sistemas físicos/concretos, o sistemas abstractos, es importante reconocer que los sistemas se caracterizan por tener un input o entrada, seguido del procesamiento de la información y un output o salida de estos, enmarcados en la retroalimentación de estos elementos.

### **Gestión por Procesos**

Durante muchos años, el diseño estructural de las empresas no había evolucionado con relación a los requerimientos del enfoque organizacional. Se define ahora un nuevo concepto de estructura organizativa que considera que toda organización se puede concebir como una red de procesos interrelacionados o interconectados, a la cual se puede aplicar un modelo de gestión denominado Gestión basada en los Procesos (Mallar, 2010).

La gestión por procesos es una forma de organización diferente de la clásica organización funcional, en la que prima la visión del cliente sobre las actividades de la organización. Los procesos así definidos son gestionados de modo estructurado y sobre su mejora se basa la de la propia organización (Zamora, 2017)

Al considerar la gestión de procesos como una propuesta administrativa la cual está vinculada con la historia de la administración en su constante búsqueda de la forma más eficaz y eficiente de alcanzar los objetivos de una organización, es pertinente inferir que la gestión de procesos en las organizaciones

de salud está destinada a brindar herramientas para la toma de decisiones eficientes. Además, se orienta a la satisfacción final de los clientes/usuarios al mismo tiempo en que genera ventajas competitivas y rentables.

La gestión por procesos proporciona una visión y diversas herramientas con las que se puede mejorar y rediseñar el flujo de trabajo para hacerlo más eficiente y adaptado a las necesidades de todos los usuarios. Es importante reconocer que los procesos lo realizan personas y los productos los reciben también las personas, por tanto, hay que considerar en todo momento las relaciones entre proveedores y clientes tanto externos como internos.

## **METODOLOGÍA**

El enfoque de la investigación acata un carácter cualitativo, la cual en su desarrollo aborda un proceso interpretativo y analiza múltiples realidades subjetivas de la aplicación y funcionalidad de los Sistemas de Información en Salud SIS, este tipo de estudio resulta “útil para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación, mediante la recolección de datos para probar hipótesis (Sampieri et al., 2014).

El estudio desarrollado para la investigación es de tipo descriptivo. En este tipo de investigación, el investigador debe ser capaz de identificar claramente qué se medirá y en quiénes se recolectarán los datos. Es importante que pueda especificar quiénes deben ser incluidos en la medición (Sampieri et al., 2014). Para este tipo de estudio es importante obtener información actualizada de la EAPB EMSSANAR S.A.S, con la cual se buscó formular preguntas para la herramienta de recolección de datos y obtener información de parte de los funcionarios de la entidad acerca de la percepción de los sistemas de información empleados.

La investigación se basó en el método deductivo, el cual a raíz de los discursos emitidos por los participantes permite inferir en las percepciones y nivel de conocimiento manejado en la dinámica.

Las categorías definidas para la edición del instrumento Entrevista, fueron establecidas con el propósito de identificar aspectos de orden académico en la formulación de las preguntas contenidas en el mismo, el conjunto de dimensiones deductivas surge a partir de la teoría consultada y el enfoque temático escogido por los autores. En la investigación las categorías de análisis se apoyaron en el marco teórico y con ellas se definió el alcance del estudio, en este sentido, las categorías poseen unos temas definidos

como subcategorías los cuales responden a criterios puntuales de estudio que aportaron al análisis de qué y cuales conceptos usar para explicar el tema de investigación; a continuación, se detallan el grupo de elementos seleccionados.

En el desarrollo de la investigación se logró recopilar información acertada que permitiera establecer los lineamientos necesarios para el diagnóstico de los sistemas de información de la EAPB, inicialmente se realizó una revisión ligada a documentos base que sirvieran de sustento en el análisis de funcionamiento y aplicación de los SI empleados en el sector de salud relacionados a la calidad del servicio.

Es importante resaltar que todo el material bibliográfico consultado se encuentra relacionado con el objeto de esta investigación; teniendo en cuenta la relevancia de la información y en proporción con los objetivos, dicha investigación documental toma un sentido legal sustentado en la legislación colombiana en términos de salud, sistemas de información y protección de datos, del mismo modo se contemplan las políticas institucionales y documentos oficiales de la EAPB, así como trabajos investigativos.

## **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

### **Los sistemas de Información: ¿un puzzle en la productividad organizacional?**

En el sector de Entidades Promotoras de Salud, Cali cuenta con más de 14 empresas reconocidas en la Cámara de Comercio en lo que va corrido en los últimos cinco años, de las cuales COOMEVA, SOS, NUEVA EPS Y EMSSANAR son las líderes en el manejo de pacientes en el municipio, por ende se fija como objeto de estudio dicha población para el análisis de algunas barreras de acceso relacionadas con los Sistemas de Información donde se muestra particular interés en la pertinencia de estos, los cuales son empleados por la entidad administradora durante el periodo de estudio.

Para esto se realizó una entrevista la cual sondeo de manera puntual el manejo de los SI, los cuales arrojan información específica sobre temas como tutelas, autorizaciones y otros los cuales son de particular interés para los usuarios que trabajan en dicha entidad con el fin de brindar un servicio y atención de calidad.

El desarrollo de la entrevista en primera instancia establece conocer criterios generales de los funcionarios del área donde atienden al usuario. Se evidencia que los funcionarios entrevistados se

encuentran en un rango de edad entre los 27 y 43 años, considerando la madurez y compromiso en el desarrollo de los procesos a través de la implementación de los sistemas de información. Se puede observar que las personas que desempeñan cargos administrativos orientados a la parte administrativa las mujeres con el 66.7% están más inmersas en cuanto al manejo de los sistemas de información.

La experiencia es un factor imprescindible en cualquier aspecto, más aún si hablamos del desempeño organizacional, ya que existe una relación proporcional entre el nivel de experiencia y la productividad laboral, un individuo dotado con la experiencia que le da la antigüedad del cargo y sus funciones, llevará con mayor destreza las dinámicas que trascurren en la cotidianidad de la empresa, proporcionando un mejor desempeño y resolución de situaciones específicas.

Se entiende que los funcionarios de la EAPB, llevan un gran recorrido en la institución, esto puede traducirse en experiencia para desarrollar las actividades relacionadas con el cargo, por consiguiente, brinda garantía que la información recopilada procede de una buena fuente, y se considera pertinente y válida. Posterior al reconocimiento de los criterios generales del personal entrevistado, se enfatizó en los procesos relacionados con los sistemas de Información empleados, para así comprobar la pertinencia de estos, empleados por la EAPB, y, analizar la situación con el fenómeno de estudio.

Los funcionarios de la EAPB, emplean o utilizan en promedio 4 Sistemas de información en su jornada laboral, dichas aplicaciones son direccionadas a diversos procesos institucionales, y cada uno manifiesta una necesidad y operabilidad diversa, lo cual hace que los empleados manejen un mayor número de procesos cognitivos para su buen manejo. En la mayoría de los casos las autorizaciones toman entre 5 y 10 minutos, estableciendo que el SI tenga un funcionamiento continuo y fluido. Sin embargo también se puede observar que estas autorizaciones toman en algunos casos hasta 1 hora en llevarse a cabo, lo que notablemente ralentiza el flujo de atención al usuario disminuyendo la satisfacción de experiencia del usuario.

Dentro de la gestión de relaciones con los clientes, es importante el acercamiento con el usuario, para así entender un poco mejor su necesidad y poder ofrecerle un mejor servicio, que a su vez mejorará la experiencia y satisfacción del usuario. Este ítem refleja que las llamadas telefónicas no duran más de 10 minutos haciendo que la atención por este medio sea idónea, además de eficaz y rápida, lo que muestra que este canal de comunicación con el cliente es asertivo. Se puede evidenciar que este es el

canal más lento ya que para realizar determinada actividad hay que realizar más de un procedimiento para determinar si existe un procedimiento, una autorización o una tutela en cuyo caso no notifica al caliente y produce inconformidad.

**Este interrogante abre un gran conjunto de comentarios, respecto a la percepción que tienen los funcionarios de los SI que usan en sus jornadas laborales, entre los comentarios se destaca:**

- Dificil manejo de los SI por la conectividad
- Los sistemas de gestión (Cristal y Dyalogo) no realizan una semaforización de tipos de tutela y tiempo, no permiten una caracterización de tutela para facilitar exportar datos por volumen y tomar medidas por bloques de entregas de servicios, No permite extraer o exportar bases
- Cuando se implementan estos sistemas están incompletos conllevando a retrasos laborales.
- Dan información puntual
- No hay integridad, cada sistema se usa para un proceso diferente, no está diseñado para el proceso de tutela, no se puede exportar información completa.
- Solicitan registro de manera manual lo cual lo hace lento y dispendioso
- Información desactualizada o incompleta
- La entidad utiliza muchos SI para efectuar un proceso, están desarticulados, y demanda mucho tiempo para cubrirlos.
- Los sistemas de información son de fácil manejo, sin embargo, se pueden realizar algunas modificaciones para que la información sea más confiable (reportes)
- Tienen un manejo muy intuitivo, pero a la hora de ingresar los datos y buscar la información, tienen falencias.
- Funcionan bien, sin embargo, hay que ingresar los datos de manera manual lo que hace lento el proceso, cada que se abre un SI distinto, esto genera lentitud.

Los funcionarios del área de escucha del usuario en el manejo de tutelas y PQRS, indican que dichos programas no son integrales, y existen diversos programas que deben ser abiertos en simultanea para realizar diferentes búsquedas orientadas a un solo proceso, lo que genera reprocesos y demoras; a su vez se establece un fallo en la red local debido a la saturación de acceso a la información, lo que impide

el funcionamiento continuo de los SI, este fenómeno es conocido coloquialmente como “se cae el sistema”.

### **Percepción sobre los Sistemas de Información**

La percepción que tienen los funcionarios de la EAPB en el área de escucha al usuario, frente a determinados sistemas de información, los más usados por los mismos. Se puede apreciar que existe un amplio porcentaje que percibe como malo y regular el uso de éstos. De manera específica se puede afirmar que el software Dyalogo manifiesta un nivel de percepción negativa del 91.7%, porcentaje demasiado alto, teniendo en cuenta que este sistema sirve de apoyo en la realización de procesos directamente relacionados a la satisfacción del usuario. Crystal Web uno de los softwares más usados por entidad también evidencia un alto porcentaje de mala percepción, en este caso hablamos del 63.7%.

### **Entre las consideraciones respecto a este ítem los usuarios manifestaros diversos aspectos, relacionados a continuación:**

- Influyen debido a que se cometen errores en el generador de autorizaciones. La gestión se segmenta como mínimo en 4 sistemas de información obligándolos a saltar de un programa a otro. Además, se pueden presentar daños adicionales en la prestación del servicio
- Radica en otros aspectos de la organización
- Existe un semáforo en cristal, pero no notifica, es visual. Las otras plataformas deberían de tenerlo ya que las solicitudes de autorizaciones tienen 5 días para generar las autorizaciones
- Porque el sistema no informa al personal cargados y pendientes por generar autorización, esto hace que no se generen autorizaciones a tiempo o en ciertos casos está en automático con ciertas entidades y puede que el momento no se esté prestando el servicio, además, de no informar al usuario de la autorización.
- Ya que la mayoría de la población que tiene EMMSANAR son de los corregimientos del Valle y son de la tercera edad, además, no existe un canal efectivo donde se garantice la autorización.
- Considero que dichos procesos, accesos y SI tienen relación con el aumento de las quejas y tutelas ya que al no contar con un sistema de información compacto y de fácil manejo y buena accesibilidad, para articulado con el usuario al radicarlo no garantiza que éste sea autorizado aumentando la insatisfacción del usuario y aumentando las tutelas y desacatos.

- Las quejas se originan por las dificultades en la atención.
- Están relacionadas al sistema y a los tiempos en respuestas en autorización de citas y entrega de medicamentos.
- Es normal que la atención sea deficiente debido a que no hay un programa centralizado el cual aparte de mostrar los reportes también identifique y notifique las autorizaciones y las tutelas.
- El aumento de las PQRs está relacionado con el acceso al sistema y los tiempos en respuestas en autorización de citas y entregas de medicamentos.

La percepción del usuario está relacionada con las experiencias y casos que ha tenido que enfrentar como colaborador e imagen de la entidad, sin embargo, es evidente que existe un nivel parcial de relación entre las quejas, e inconformidades con el servicio y los sistemas de información utilizados. Desde el ámbito organizacional es necesario contar con mecanismos de alarma que den aviso si existe un proceso que no se está efectuando con celeridad y de manera idónea, teniendo en cuenta la cantidad de casos y procesos que lleva un funcionario, es casi imposible tener presente que solicitud está a punto de vencerse. Lo que indica que la entidad le falta organización y no contempla la trazabilidad de los procesos, como un elemento de la calidad del servicio de atención en salud.

## **CONCLUSIONES**

En la investigación se logró profundizar en el tema de Sistemas de Información en Salud, a partir de bases teóricas abordadas desde diversos autores, se comprendió la gestión de procesos concebida bajo la teoría de los sistemas, y como la calidad en la atención debe ser integral y a su vez como los aspectos legales y estatutarios influyen en el desarrollo y establecimiento de estos.

Los sistemas de información se encuentran desarticulados y se hace necesario el uso de dos o más softwares para el desarrollo de un solo proceso, lo que genera un aumento de tiempo en las actividades, por consiguiente, se tarda más en dar respuesta o atender los requerimientos de los usuarios.

En Colombia, existe un marco normativo que regula el Sistema General de Seguridad Social en Salud y obliga a las instituciones prestadoras de servicios de salud “IPS” y Empresas Administradoras de Planes de Beneficios “EAPB”, a establecer una serie de servicios orientados a garantizar la integralidad y calidad en la atención del usuario.

Las teorías analizadas en este estudio propiciaron un marco de análisis para identificar que las inconformidades existentes respecto al servicio de salud se relacionan por diferentes factores, entre los que se incluye las falencias de los sistemas de información implementados en la EAPB.

Los sistemas de información se componen de un gran número de elementos y herramientas que deben ser aplicadas y orientadas según la necesidad del usuario y el nivel de conocimiento y responsabilidad del encargado de operar dichos sistemas. Es común encontrar diversas plataformas y software obsoletos los cuales no evidencian adaptación o sinergia con el desarrollo de la estructura organizacional, lo que ocasiona fracturas en la prestación del servicio.

Es fundamental reconocer el valor y la coyuntura de cada uno de los elementos que conjugan los sistemas de información, pues de ahí se desglosan diferentes apreciaciones que hacen parte de los estándares de servicio, y productividad brindada a los usuarios, los cuales están atentos a recibir la mejor experiencia en cuanto a calidad.

Mediante el ejercicio de la administración de datos, se evidencian diversos problemas en la producción de información en salud, los cuales influyen en la calidad de la información y dificultan su aplicación en la gestión.

## **RECOMENDACIONES**

- Es recomendable implementar un sistema único que organice y gestione los datos, y así, garantizar un servicio de calidad, disminuyendo la percepción negativa que tienen las instituciones prestadoras de servicios en salud en general.
- El fortalecimiento en la infraestructura organizacional y en materia de calidad, proporcionará confianza a los usuarios que acceden a los servicios, generando un mejor manejo y gestión de los requerimientos, sugerencias, peticiones y aquellas manifestaciones que expresen su conformidad o inconformidad con los servicios recibidos asociados a las autorizaciones y demás. El presente trabajo deja las puertas abiertas para que futuros investigadores puedan contar con un normograma relacionado a Promoción y Prevención en Colombia, también para realizar investigaciones a profundidad en los ya mencionados actos legislativos.

## **LISTA DE REFERENCIAS**

Alazraqui, M. et al. (2006). Sistemas de Información en Salud: de sistemas cerrados a la ciudadanía

social. Un desafío en la reducción de desigualdades en la gestión local.

<https://www.scielo.br/j/csp/a/w9f9HF9bRk9vMzSHYDvymcD/?lang=es>

Arias, F. (2012). El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica. (6ta ed.) Venezuela. Editorial Episteme. 143p. ISBN: 980-07-8529-9

Bertalanffy, L. (1986). Teoría General de los Sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones. (5ta ed.). Fondo de Cultura Económica. ISBN: 968-16-0627-2

Emsanar. (2022, 29 de abril). <https://www.emssanar.org.co/eps-nosotros/gobierno-corporativo.html>

Emsanar. (2021). Políticas de seguridad de la información, protección de datos, sistemas de información e infraestructura tecnológica.

Emsanar. (2021). Política Revelación de Información

Emsanar. (2021). Políticas de seguridad de la información, protección de datos, sistemas de información e infraestructura tecnológica.

Emsanar. (2020). Informe de Gestión 2020

Emsanar. (2011). Emsanar E.S.S. Memoria, Vida y Sociedad

Flórez, A. et al, (2017). Sistema de información y atención al usuario “SIAU” en el centro de salud ese san Bartolomé del municipio de córdoba, Nariño, como un mecanismo de respuesta al usuario para mejorar la calidad de la prestación de servicios de salud. [Trabajo de grado Especialización, Universidad Mariana – CES] <https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/3563/Sistema%20Informaci%C3%B3n%20Atenci%C3%B3n%20Salud.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández y Rodríguez, S. (2006). Introducción a la Administración Teoría General Administrativa: Origen, evolución y vanguardia. (5ta ed.). McGraw Hill INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. ISBN: 978-607-15-0617-7

Hernández Sampieri. et at. (2014). Metodología de la Investigación. (6ta ed.) México. McGraw-Hill. 656 p. ISBN: 978-607-15-0291-9

Jiménez, N. (2013) Análisis del sistema de salud colombiano desde la perspectiva de la nueva gerencia pública. [Trabajo de grado Pregrado, Universidad Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario] <https://core.ac.uk/download/pdf/86440159.pdf>

Mallar, Miguel. (2010). La Gestión por Procesos: Un enfoque de gestión eficiente. Revista Científica "Visión de Futuro" 13(1). Universidad Nacional de Misiones. Argentina. <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>

Organización Mundial de la Salud [OMS] (1999). El establecimiento de sistemas de información en servicios de atención de salud. Guía para el análisis de requisitos, especificación de las aplicaciones y adquisición.

[https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2009/HealthcareInformationSystems\\_Spa.pdf](https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2009/HealthcareInformationSystems_Spa.pdf)

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2005). Reseña del año OMS. [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/69312/WHO\\_DGO\\_06.1\\_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/69312/WHO_DGO_06.1_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Organización Panamericana de la Salud. (2021). Sistemas de información para la salud. Proceso de aplicación en la subregión del Caribe: enseñanzas obtenidas y examen posterior a la acción, 2016-2019. Washington, D.C. Licencia: CC BY-NC-SA 3.0 IGO. <https://doi.org/10.37774/9789275323601>.

Torres, J y Santander, J. (2013). Introducción a las políticas públicas: Conceptos y herramientas desde la relación entre estado y ciudadanía. IEMP Ediciones. [https://www.funcionpublica.gov.co/eva/admon/files/empresas/ZW1wcmVzYV83Ng==/img/productos/1450056996\\_ce38e6d218235ac89d6c8a14907a5a9c.pdf](https://www.funcionpublica.gov.co/eva/admon/files/empresas/ZW1wcmVzYV83Ng==/img/productos/1450056996_ce38e6d218235ac89d6c8a14907a5a9c.pdf)

Zamora, H. (2017). Teoría de la gestión por procesos: un análisis del Centro de Fórmulas Lácteas Infantiles del Hospital Sor María Ludovica de La Plata. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de La Plata] <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/61203>