



**Escuela Superior de
Administración Pública**

**FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL EN LA CENTRAL DE URGENCIAS
LOUIS PASTEUR DE MELGAR**

Presentado por:

Dorieth Alfaggeethd Aponte Piñeros

Tutor

Oscar Salazar Duque *PhD.*

Escuela Superior de Administración Pública

Administración Pública Territorial

Facultad de Pregrado

Ibagué

2026



**Escuela Superior de
Administración Pública**

Fortalecimiento de la capacidad institucional en la central de urgencias Louis Pasteur de Melgar

Tesis presentada para optar al título de Administrador Público Territorial

Presentado por:

Dorieth Alfaggeethd Aponte Piñeros

Tutor

Oscar Salazar Duque *PhD.*

Escuela Superior de Administración Pública

Administración Pública Territorial

Facultad de Pregrado

Ibagué

2026

Dedicatoria

Doy gracias a Dios por permitirme llegar a este momento final, superando los obstáculos que la vida nos presenta. Jamás debemos rendirnos, porque con trabajo, esfuerzo y disciplina se alcanza la cima del éxito. Los desafíos son enormes, pero cuando se enfrentan con constancia, los resultados hablan por sí mismos. El verdadero ganador fija metas; el perdedor inventa excusas para no reconocer sus fracasos.

El expresidente Barack Obama expresó una verdad que guía mi vida profesional:

“El liderazgo es un acto para servir, no un acto para lucirse.”

Esta frase resume mi compromiso: liderar con humildad, servir con responsabilidad y demostrar que la disciplina y la perseverancia son el camino para construir sueños y convertirlos en logros.

Agradecimientos

Mi gratitud infinita a mis padres, hermanos y sobrino, quienes han sido mi apoyo constante y motor en cada paso de este camino.

Extiendo un especial agradecimiento a la Dra. Victoria Núñez, gerente de la Central de Urgencias Louis Pasteur, por su respaldo que ha significado un gran avance en mi vida cotidiana y profesional. Al equipo jurídico de la entidad —los doctores Brigitte, Paola, Diógenes, Leydi y Julián— y al resto del personal, gracias por su acompañamiento y compromiso.

A mis maestros y directivos, gracias por ser el eje fundamental en la adquisición de conocimientos, y a la ESAP por liderar estos espacios tan valiosos para la vida pública.

Reconozco también el apoyo de los doctores Oscar Salazar y Eunice Ramírez Varón, asesores que han sido partícipes de este logro que está por concretarse.

Finalmente, a mis amigos y compañeros, gracias por confiar en mi liderazgo y por enriquecer mi aprendizaje. Con ustedes he demostrado que los sueños pueden construirse y alcanzarse.

Este logro es fruto de todos ustedes, y mi reconocimiento será siempre eterno.

Carta Aprobatoria

Firma del jurado

CONTENIDO

Presentación	¡Error! Marcador no definido.
1. Introducción	9
1.1 Identificación Tipo Practica y Relación con el Tema	¡Error! Marcador no definido.
1.2 Antecedentes	¡Error! Marcador no definido.
1.3 Justificación	12
2. Objetivos	13
3.1 Marco Teórico.....	14
3.2 Marco Conceptual.....	¡Error! Marcador no definido.
3.3 Marco Normativo.....	¡Error! Marcador no definido.
4.1 Metodología	16
4.2 Tipo de muestra y muestreo.	¡Error! Marcador no definido.
5. Alcance de la Practica	¡Error! Marcador no definido.
5 Conclusiones.....	¡Error! Marcador no definido.
6 Recomendaciones	¡Error! Marcador no definido.
7 Glosario.....	¡Error! Marcador no definido.
8 Referencias.....	¡Error! Marcador no definido.
11. Anexos	¡Error! Marcador no definido.

Presentación

Este trabajo de practica presenta una propuesta de plan de mejoramiento en la central de urgencias Louis Pasteur de Melgar Tolima institución pública de primer nivel de atención que funciona como centro de referencia para diversos municipios del oriente del departamento del Tolima. El propósito del estudio es identificar alternativas estratégicas que permitan ampliar la oferta de servicios en la institución, mejorar la eficiencia en la prestación de la atención en salud y fortalecer la sostenibilidad institucional en el marco de la gestión pública sanitaria.

La práctica se ejecuta a través de la aplicación de herramientas investigativas orientadas al diagnóstico institucional, incluye encuestas, revisión documental, análisis de procesos asistenciales y administrativos, así como la consulta a actores claves vinculados a la prestación de los servicios de salud. Este proceso permite recopilar información relevante sobre el funcionamiento de la institución, los flujos de atención, las percepciones de los usuarios y las apreciaciones de las entidades promotoras de salud (EPS) y otros grupos de interés. Los resultados del análisis evidencian la exigencia pertinente de fortalecer la capacidad institucional de la entidad mediante la ampliación de su portafolio de servicios, la optimización de los procesos administrativos y asistenciales y el fortalecimiento de la innovación tecnológica en salud. Asimismo, se identifican oportunidades para mejorar la calidad de la atención, la seguridad del paciente y la eficiencia en la gestión de los recursos institucionales, aspectos fundamentales para responder a las crecientes demandas del sistema de salud local.

En coherencia con los principios de la función administrativa establecidos en la Ley 489 de 1998 — eficiencia, eficacia, transparencia, participación y calidad del servicio público—, este estudio aporta elementos para la formulación de un plan de desarrollo institucional orientado al fortalecimiento estratégico de la Central de Urgencias Louis Pasteur E.S.E.

El plan incorpora objetivos institucionales, estrategias de gestión, programas y proyectos que buscan consolidar un modelo de atención humanizada, con altos estándares de calidad, accesibilidad y oportunidad para los usuarios del municipio de Melgar y su área de influencia.

Asimismo, se fundamenta en la observación de prácticas institucionales y en la incorporación de la voz de los usuarios y actores del sistema de salud, lo que permite articular las necesidades del territorio con los lineamientos de la gestión pública en salud y generar una base estratégica para la mejora continua de los servicios prestados por la institución.

1. Introducción

El presente trabajo de grado, desarrollado bajo la modalidad de práctica administrativa, tiene como propósito analizar las condiciones de prestación de los servicios de salud en la Central de Urgencias Louis Pasteur E.S.E. del municipio de Melgar, Tolima, con el fin de proponer estrategias orientadas al fortalecimiento institucional y al mejoramiento de la atención brindada a los usuarios.

La investigación surge como respuesta a la necesidad de optimizar los procesos asistenciales y administrativos de la institución, especialmente en el servicio de urgencias, área que representa uno de los principales puntos de acceso de la comunidad al sistema de salud. En Colombia, el Sistema General de Seguridad Social en Salud, establecido mediante la Ley 100 de 1993 y complementado posteriormente por normas como la Ley 1438 de 2011 y la Ley 1751 de 2015, que busca garantizar una atención integral, oportuna y de calidad para todos los ciudadanos.

En este contexto, la Central de Urgencias Louis Pasteur enfrenta desafíos relacionados con la capacidad institucional, la infraestructura, la disponibilidad de talento humano y la ampliación de servicios, aspectos que inciden directamente en la satisfacción de los usuarios y en la calidad de la atención prestada. Por ello, el presente estudio plantea la necesidad de formular estrategias que permitan fortalecer el modelo de atención, optimizar los tiempos de respuesta y garantizar un servicio más humanizado y eficiente.

Asimismo, el trabajo desarrolla un proceso de diagnóstico institucional apoyado en encuestas aplicadas a usuarios, revisión documental y observación de procesos internos, lo que permitió identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora. Finalmente, se presentan propuestas orientadas al fortalecimiento organizacional y al cumplimiento de los principios de eficiencia, calidad y accesibilidad propios de la gestión pública en salud.

1.1. Identificación del tipo de práctica y relación con el tema

La práctica administrativa se desarrolla en la Central de Urgencias Louis Pasteur de Melgar, institución pública de primer nivel de atención que enfrenta la necesidad urgente de fortalecer los servicios de salud que presta. Este proceso implica una etapa de transformación institucional y social, orientada a reorganizar la planeación y garantizar análisis estratégicos que permitan estructurar un entorno competitivo y sostenible.

Actualmente, la entidad presenta limitaciones significativas: insuficiencia de insumos médicos, infraestructura inadecuada y escasez de personal, lo que afecta directamente la calidad y oportunidad en la atención. En este contexto, resulta fundamental destacar el papel del TRIAGE como sistema de selección y clasificación de pacientes, basado en la necesidad terapéutica y los recursos disponibles, que determina la prioridad en la atención y asegura la estabilización inmediata de los casos más críticos (Decreto 5596 de 2015, Ministerio de Salud y Protección Social).

La relación con el tema de estudio se centra en la necesidad de implementar alternativas estratégicas que permitan abrir nuevos servicios, modernizar la infraestructura y fortalecer el talento humano. De esta manera, la práctica contribuye al mejoramiento de la capacidad institucional de la Central de Urgencias Louis Pasteur, alineándose con la línea de investigación de la ESAP sobre ****Capacidad Institucional en Administración Pública**** y aportando soluciones concretas para garantizar un servicio de salud con calidad, humanización y oportunidad.

1.2. Antecedentes

La central de urgencias Louis Pasteur de Melgar enfrenta limitaciones en infraestructura, talento humano e insumos médicos, lo que afecta la calidad de la atención. En este contexto, la práctica administrativa busca analizar el desempeño actual del servicio de urgencias y proponer estrategias de mejoramiento integral. Estas estrategias se fundamentan en la normatividad vigente (Ley 1751 de 2015; Decreto 5596 de 2015) y en las necesidades identificadas por la comunidad, con el propósito de garantizar un servicio oportuno, seguro y humanizado. De esta manera, el trabajo se articula con los objetivos del Plan de Desarrollo Municipal 2024–2027, aportando a la construcción de un modelo de salud sostenible y equitativo.

1.3 Justificación

La Central de Urgencias Louis Pasteur (HLPM) constituye el principal referente de atención en salud de primer nivel en el municipio de Melgar, Tolima. Sin embargo, enfrenta limitaciones en infraestructura, talento humano e insumos médicos que afectan la calidad y oportunidad de la atención. Esta situación se agrava por la alta demanda generada por la población flotante y el turismo, lo que exige respuestas institucionales más sólidas y sostenibles.

El servicio de urgencias, por su naturaleza, debe prestarse de manera prioritaria y sin condicionamientos contractuales entre IPS y EPS, bajo la premisa de salvaguardar la vida y la integridad de los pacientes. En este sentido, resulta indispensable garantizar procesos de accesibilidad, pertinencia y continuidad que permitan brindar una atención digna y humanizada.

Como lo señala Flores (2011):

La saturación de los servicios de urgencias es un problema mundial que tiene impacto en millones de pacientes; por lo tanto, debe considerarse como una barrera que afecta la calidad y seguridad de la atención, y no sólo como un problema de la organización (p. 114).

Ante este panorama, y considerando los cambios normativos del sistema de salud colombiano —Ley 100 de 1993, Ley 1438 de 2011 y Ley 1751 de 2015—, es necesario que las instituciones de salud fortalezcan sus capacidades para responder de manera eficiente a las crecientes demandas. La HLPM debe optimizar sus tiempos de respuesta, identificar necesidades prioritarias y garantizar un primer contacto oportuno y humanizado con el usuario. Todo ello debe enmarcarse en una política institucional de calidad, mejora continua, seguridad clínica y optimización de recursos técnicos, económicos y humanos.

En consecuencia, este trabajo de práctica se justifica en la necesidad de aportar estrategias de mejoramiento integral que permitan ampliar la oferta de servicios, fortalecer la gestión institucional y garantizar la sostenibilidad del hospital. De esta manera, se contribuye al cumplimiento de los objetivos del Plan de Desarrollo Municipal “Melgar, Tierra de Oportunidades 2024–2027”, que reconoce la salud como un pilar fundamental para el bienestar colectivo y el desarrollo humano.

2. Objetivos

2.1. Objetivo General

Analizar la situación actual del servicio de urgencias de la Central Louis Pasteur de Melgar, identificando sus limitaciones en infraestructura, talento humano y procesos asistenciales, para proponer estrategias de mejoramiento integral que garanticen atención oportuna, segura, humanizada y sostenible, en coherencia con la normatividad vigente y el Plan de Desarrollo Municipal “Melgar, Tierra de Oportunidades 2024–2027”.

2.2 Objetivos Específicos

2.2.1 Diagnosticar el estado actual de los servicios de urgencias de la HLPM, considerando accesibilidad, oportunidad, pertinencia, seguridad y continuidad en la atención.

2.2.2 Optimizar la clasificación y los tiempos de respuesta: Reducir los tiempos de espera en la atención inicial mediante la reorganización de los turnos del personal y la optimización del flujo del TRIAGE, garantizando una asignación de recursos más ágil y eficiente.

2.2.3 Fortalecer la cultura de servicio y la experiencia del usuario: Desarrollar programas de capacitación continua en atención humanizada para el personal asistencial y administrativo, evaluando su impacto mediante auditorías periódicas de satisfacción del paciente.

2.2.4 Ampliar la capacidad de respuesta asistencial: Diseñar un plan de viabilidad operativa para la apertura de nuevos servicios en la central de urgencias, permitiendo absorber eficientemente el incremento en la demanda de pacientes y descongestionar las áreas críticas de atención.

2.2.5 Implementar un sistema de monitoreo e indicadores de calidad: Establecer evaluaciones mensuales basadas en los datos de las encuestas de satisfacción y tiempos de atención, con el fin de identificar fallas operativas en tiempo real y aplicar acciones correctivas inmediatas en el flujo de pacientes.

3. Marcos Referenciales

En el desarrollo de la práctica administrativa se establecen los marcos referenciales, que permiten fundamentar el estudio desde diferentes perspectivas. Estos marcos incluyen:

- Marco teórico, que recoge los aportes académicos y estudios previos sobre la calidad y gestión de los servicios de urgencias.
- Marco conceptual, donde se definen los principales términos relacionados con accesibilidad, oportunidad, pertinencia, seguridad y continuidad en la atención.
- Marco normativo, que integra las disposiciones legales y reglamentarias que regulan el derecho fundamental a la salud y la prestación de servicios de urgencias en Colombia.
- Marco contextual, que describe las condiciones específicas del municipio de Melgar y de la Central de Urgencias Louis Pasteur, en relación con la demanda de servicios y las necesidades de la población.

3.1 Marco Teórico

La calidad en la atención de urgencias ha sido objeto de múltiples investigaciones en Colombia y el mundo. Flores (2011) advierte que la saturación de los servicios de urgencias constituye un problema global que afecta la seguridad y la calidad de la atención. Hernández, Chinome, García y Martínez (2017) señalan que la auditoría en salud es una herramienta clave para el mejoramiento continuo, al promover procesos más eficientes y seguros. Maggi (2018) concluye que los hospitales orientados a la salud pública deben fortalecer su gestión interna para garantizar excelencia en la atención.

Estos aportes permiten comprender que la calidad en urgencias depende de la organización institucional, la disponibilidad de recursos y el compromiso del talento humano.

3.2 Marco Conceptual

Para el análisis de la Central de Urgencias Louis Pasteur se emplean conceptos fundamentales definidos por la normatividad colombiana:

- **Accesibilidad:** posibilidad de que el usuario ingrese al servicio de salud sin barreras administrativas o geográficas (Ministerio de Salud y Protección Social, Decreto 1011 de 2006).
- **Oportunidad:** prestación del servicio en el tiempo requerido, evitando retrasos que pongan en riesgo la vida del paciente (Decreto 1011 de 2006).
- **Seguridad:** aplicación de protocolos y procesos que minimicen riesgos y eventos adversos durante la atención.
- **Pertinencia:** adecuación de los servicios a las necesidades reales de los usuarios, con base en evidencia científica.
- **Continuidad:** garantía de que el paciente reciba atención integral y articulada entre diferentes niveles de complejidad.

Estos conceptos son esenciales para evaluar la calidad del servicio de urgencias y orientar las propuestas de mejoramiento.

3.3 Marco Normativo

El estudio se fundamenta en la normatividad vigente en Colombia:

- Constitución Política de 1991: artículos 48 y 49 reconocen la seguridad social y la salud como derechos fundamentales.
- Ley 100 de 1993: crea el Sistema General de Seguridad Social en Salud, estableciendo principios de eficiencia, universalidad y solidaridad.
- Ley 1438 de 2011: fortalece la atención primaria en salud y reorganiza las instituciones para garantizar un servicio digno.
- Ley 1751 de 2015: regula el derecho fundamental a la salud, garantizando acceso oportuno y de calidad.
- Decreto 412 de 1992: establece la obligatoriedad de la atención inicial de urgencias en todas las instituciones de salud.
- Decreto 5596 de 2015: regula el sistema de clasificación TRIAGE, determinando la prioridad en la atención de pacientes.

Este marco normativo respalda la necesidad de fortalecer los servicios de urgencias en la HLPM y garantiza que las propuestas se ajusten a los estándares legales.

3.4 Marco Contextual

El municipio de Melgar, Tolima, se caracteriza por una dinámica poblacional particular debido a su condición de destino turístico, lo que genera una alta afluencia de población flotante. Esta situación incrementa la presión sobre la Central de Urgencias Louis Pasteur, que debe atender tanto a habitantes permanentes como a visitantes.

El Plan de Desarrollo Municipal “Melgar, Tierra de Oportunidades 2024–2027” reconoce la salud como un eje estratégico, planteando la necesidad de ampliar la capacidad instalada y mejorar la calidad de los servicios. En este contexto, la HLPM enfrenta retos como la alta incidencia de enfermedades transmisibles (ej. dengue), la escasez de personal médico y las limitaciones en infraestructura, lo que justifica la formulación de estrategias de mejoramiento integral.

4. Metodología

La metodología aplicada en esta práctica administrativa se fundamenta en un enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo), que permite analizar de manera integral la situación actual del servicio de urgencias de la Central Louis Pasteur de Melgar y proponer estrategias de mejoramiento.

1. Diseño metodológico

- Tipo de estudio: descriptivo–analítico, con enfoque mixto.
- Propósito: identificar limitaciones en infraestructura, talento humano y procesos asistenciales, así como evaluar la percepción de los usuarios sobre la calidad y oportunidad del servicio.

2. Técnicas de recolección de información

- Fuentes primarias:
 - Aplicación de encuestas estructuradas a usuarios del servicio de urgencias para medir niveles de satisfacción, accesibilidad y oportunidad.
 - Entrevistas semiestructuradas a personal médico, administrativo y actores clave del sistema de salud local.
 - Observación directa de procesos asistenciales y administrativos en la HLPM.
- Fuentes secundarias:
 - Revisión documental de informes institucionales, normatividad vigente (Constitución de 1991, Ley 100 de 1993, Ley 1438 de 2011, Ley 1751 de 2015, Decreto 5596 de 2015).
 - Análisis de experiencias exitosas en otros hospitales del país, para identificar buenas prácticas aplicables al contexto de Melgar.

3. Procedimiento

1. Diagnóstico inicial: caracterización del servicio de urgencias, identificación de recursos disponibles y principales limitaciones.
2. Aplicación de instrumentos: encuestas para obtener información sobre calidad percibida, tiempos de respuesta y trato humanizado.
3. Tabulación y análisis de datos: organización de la información en tablas y diagramas, aplicando técnicas estadísticas básicas para los resultados cuantitativos y análisis temático para los cualitativos.
4. Contraste con normatividad y experiencias exitosas: verificación de cumplimiento de estándares legales y comparación con modelos de referencia.
5. Formulación de propuestas: diseño de estrategias de mejoramiento, elaboración del manual de procesos y recomendaciones para ampliar servicios.

4. Variables de análisis

- Accesibilidad: facilidad de ingreso al servicio de urgencias.
- Oportunidad: tiempos de espera y respuesta.
- Seguridad: protocolos de atención y reducción de riesgos.
- Pertinencia: adecuación de los servicios a las necesidades de los usuarios.
- Continuidad: seguimiento y articulación con otros niveles de atención.

Tamaño de muestra

Para efectos prácticos se tomó una muestra de 50 personas a encuestar, aunque la población es bastante significativa el tiempo no alcanza para encuestar más personas.

La precisión estimada para “e” arroja La magnitud del máximo margen de error admisible fue fijada en un $e = 0.15$, lo que nos indica un nivel de significación de $\alpha = 0.15$ ($N-1$) = 0,90 que nos arroja un nivel de confianza del 99% de certeza. Obteniéndose un tamaño de muestra de 50 encuestados

cálculo del tamaño del muestreo:

población total (N): 53

nivel de confianza (Z): 99% valor $Z = 2,58$

margen de error (e): 5% (0,05)

variabilidad/proporción (p): 50% 0.5

tamaño de muestra calculado (n): 47-50

tamaño de muestra final (50)

Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

$$n = \frac{Z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{Z^2(p \cdot q)}{N}}$$

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza deseado

p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)

q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)

e= Nivel de error dispuesto a cometer

N= Tamaño de la población

Muestra final:

48-50 Se sugiere tomar $n=$ para mayor seguridad

$N:53$

$Z: 2.576$ (99% confianza)

$P=0.5$ (proporción esperada)

$Q=0.5$ (1-p)

$E= 0.05$ (error)

$n=N.Z^2.$

$e.2.(N-1) + Z^2.p. q$

Tabla con los resultados de la encuesta

	insatisfecho	%	Ni satisfecho NI insatisfecho	%	Parcialmente satisfecho	%	Muy satisfecho	%	Total, encuesta
1. ¿Cómo evalúa la calidad de nuestra atención inicial?	26	52%	7	14%	7	14%	10	20%	50
2. ¿tiempo de espera para acceder a la atención?	35	71%	7	14%	5	5%	7	14%	50
3.La atención fue pertinente ante su necesidad específica	29	58%	7	14%	9	18%	6	10%	50
4.La amabilidad y cortesía de nuestros funcionarios fue la esperada	10	% 20%	10	% 20%	15	% 30%	15	% 30%	50
5.La asesoría y acompañamiento en el proceso fue el esperado	10	20%	10	20%	10	20%	20	40%	50
6.Las condiciones locativas	15	30%	10	20%	15	30%	10	20%	50

satisfacen sus expectativas									
-----------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Gráfico 1:

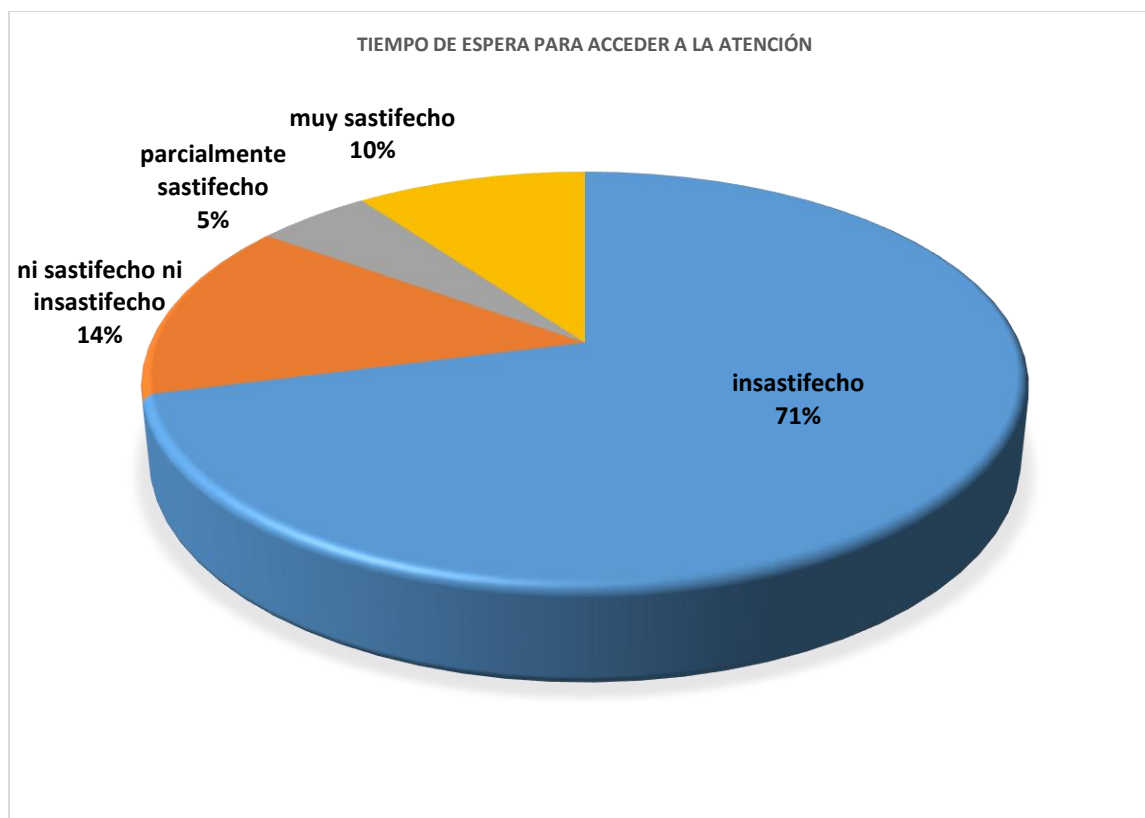
¿Cómo evalúa la calidad de nuestra atención inicial?



Análisis: Más de la mitad de los usuarios encuestados (52%) califica la atención inicial de manera negativa. Este indicador es crítico, ya que la recepción y el primer contacto en la central de urgencias determinan la percepción global del servicio. La alta insatisfacción evidencia la presencia de cuellos de botella en el proceso de recepción o fallas en el primer filtro del TRIAGE, lo que justifica la necesidad inmediata de reestructurar y estandarizar el protocolo de ingreso. Por otro lado, los encuestados dejan un empate que están ni satisfechos ni insatisfechos (14%), parcialmente satisfechos (14%), mientras el 20% muestran que si están satisfechos por el servicio que les ha brindado la central de urgencias Louis Pasteur.

Grafica 2:

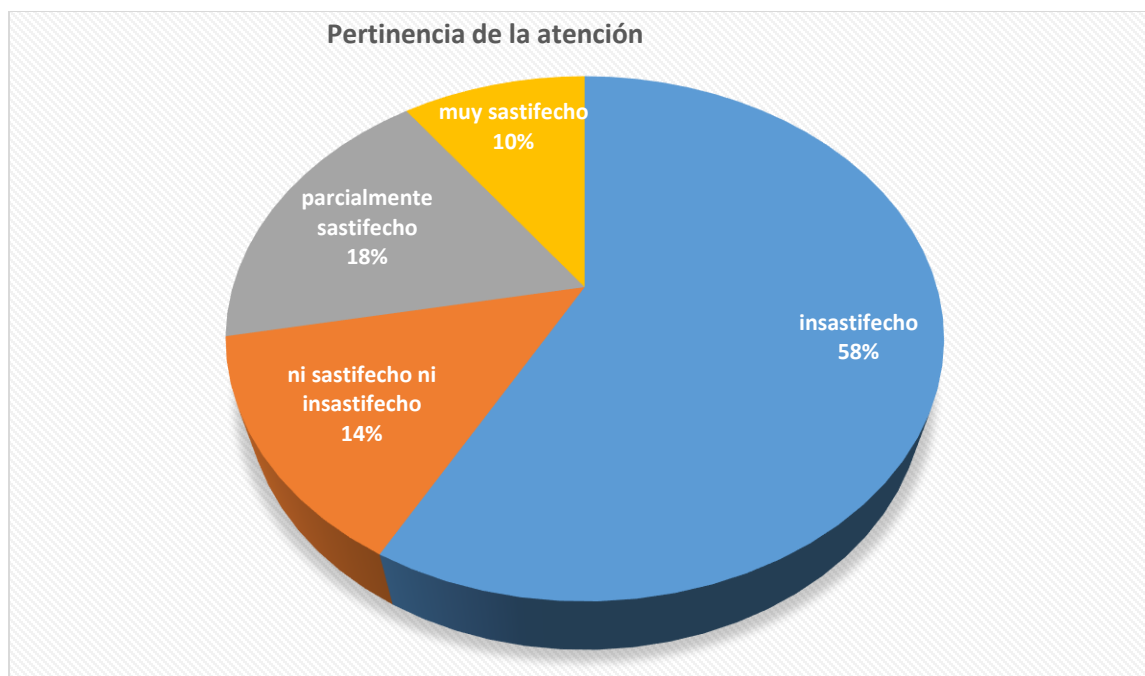
¿tiempo de espera para acceder a la atención?



Análisis: Este ítem representa el punto más crítico de toda la evaluación, registrando un alarmante 71% de insatisfacción. Los tiempos prolongados para acceder a la atención médica son el reflejo directo de una alta demanda que supera la capacidad instalada actual, sumada a una desorganización en la asignación de turnos y recursos. Este hallazgo valida la urgencia de abrir nuevos servicios y de optimizar los flujos operativos mediante el manual de procesos. Mientras algunos usuarios se mostraron que ni estaban satisfechos, ni insatisfechos (14%), solo un (5%) se muestran parcialmente satisfechos, y un (10%) muy satisfechos con el tiempo de espera para que sea atendido en la central de urgencias.

Gráfica 3:

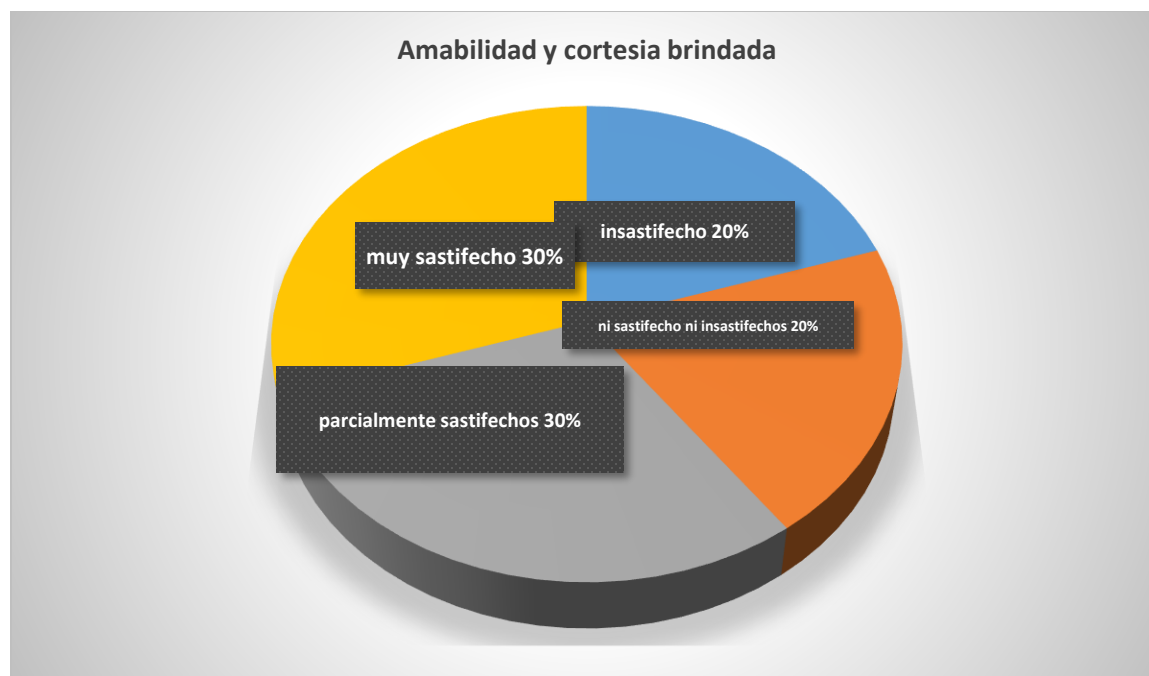
La atención fue pertinente ante su necesidad específica.



Análisis: Un 58% de los pacientes considera que la atención recibida no se ajustó de forma pertinente a su urgencia o expectativa médica. En los servicios de urgencias, la percepción de pertinencia está íntimamente ligada a la velocidad y a la efectividad del tratamiento inicial. Al estar este indicador conectado con los altos tiempos de espera, demuestra que el retraso en la atención degrada directamente la valoración técnico-científica que el usuario hace del servicio médico. Mientras el (14%) de los pacientes considero que no estaban ni satisfecho ni insatisfechos por la atención recibida en la central de urgencias, un (18%) dijo que estaban parcialmente satisfechos mientras un (10%) mostro algo de estar muy satisfechos por la atención recibida en la central de urgencias Louis Pasteur.

Gráfico 4

La amabilidad y cortesía de nuestros funcionarios fue la esperada.



Análisis: A diferencia de los aspectos operativos, el trato humano emerge como una de las fortalezas de la institución, acumulando un 30% de percepción positiva entre parcial y muy satisfecho (30%). Aunque existe un margen de mejora (20% de insatisfacción), estos datos confirman que el personal posee la disposición y el sentido humano necesarios. El problema central de la institución no radica en la actitud de su gente, sino en las limitaciones del sistema en el que operan. El nivel de ni satisfecho ni insatisfecho fue de un (20%).

Gráfico 5

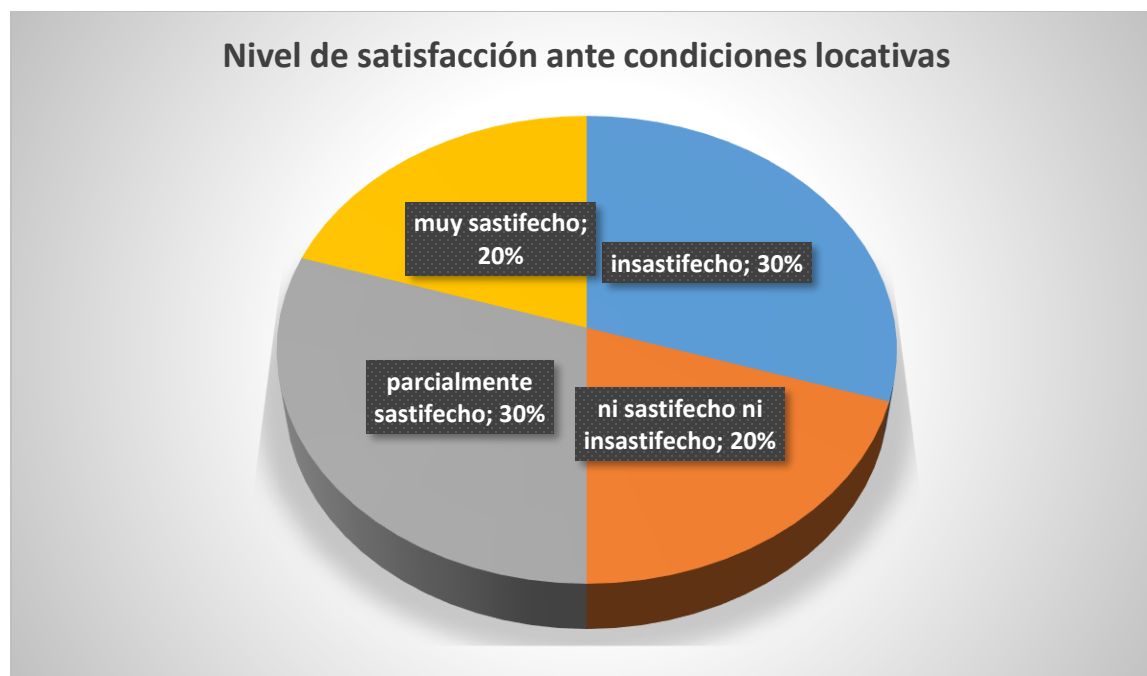
La asesoría y acompañamiento en el proceso fue el esperado



Análisis: Este indicador obtuvo la mayor tasa de excelencia, con un 40% de usuarios "Muy satisfechos" y un total de 60% de aprobación combinada, insatisfechos (20%), parcialmente satisfechos (20%), y ni satisfecho ni insatisfecho (20%). Esto demuestra que cuando el usuario interactúa directamente con el personal para guiarlo en su proceso, recibe una orientación adecuada. Reforzar estas dinámicas mediante capacitación permanente garantizará blindar este pilar de la atención.

Gráfico 6

Las condiciones locativas satisfacen sus expectativas.



Análisis: Las respuestas muestran una opinión dividida respecto a la infraestructura y comodidad de las instalaciones, acumulando un 30% de satisfacción frente a un 30% de inconformidad estricta. La insatisfacción (20%) está directamente relacionada con el hacinamiento visual y físico provocado por la congestión del servicio. Más que un problema estructural de la planta física, el inconformismo locativo es el síntoma de la necesidad de expandir áreas y optimizar los flujos de tránsito de los pacientes. Y un (20%) muy satisfecho.

Síntesis de la encuesta:

El diagnóstico cuantitativo realizado a una muestra de **50 usuarios** de la Central de Urgencias Louis Pasteur revela una clara división entre la percepción del componente operativo/estructural y el desempeño del talento humano. Los resultados consolidan la urgencia de intervenir los flujos de procesos debido a los siguientes hallazgos clave:

1: crisis operativa: tiempos y procesos iniciales:

Las mayores deficiencias de la institución se concentran en el acceso y la velocidad del servicio, superando el umbral crítico del 50% de insatisfacción:

Saturación en tiempos de espera: Es el punto más crítico de la medición, donde un 70% de los usuarios manifiesta insatisfacción.

Fallas en el ingreso: El 52% de los encuestados califica negativamente la calidad de la atención inicial, lo que evidencia un cuello de botella severo en el área de recepción y clasificación (TRIAGE).

Percepción de pertinencia: Vinculado a los retrasos, un 58% considera que la atención no fue pertinente para su necesidad específica, lo que demuestra cómo la demora afecta la confianza técnico-científica del paciente.

2: fortaleza institucional: talento humano

En contraste con las fallas operativas, el personal de la central es el activo mejor valorado por los usuarios, lo que representa una base sólida para cualquier propuesta de mejora:

Orientación y guía: El 60% de los usuarios aprueba la asesoría y el acompañamiento recibido, destacando un 40% que se encuentra "Muy satisfecho" (la calificación de excelencia más alta de toda la encuesta).

Trato humanizado: La amabilidad y cortesía del personal registra un 60% de favorabilidad combinada, demostrando que el equipo mantiene la disposición y la empatía a pesar de la presión asistencial.

3: entorno e infraestructura:

Condiciones locativas: Existe una opinión dividida (50% de satisfacción frente a un 30% de insatisfacción). Este indicador refleja que la planta física sufre las consecuencias del hacinamiento y la congestión generada por la demora en los procesos, más que una falla estructural.

Conclusión del Diagnóstico: La problemática central de la Central de Urgencias Louis Pasteur no radica en la calidad humana de su personal, sino en la capacidad y organización de su sistema operativo. Los datos respaldan plenamente la necesidad de culminar el manual de procesos, optimizar el flujo del TRIAGE y viabilizar la apertura de nuevos servicios para absorber la demanda y reducir el severo impacto de los tiempos de espera.

5. Alcance

La metodología permitirá obtener un panorama claro de la situación actual del servicio de urgencias, identificar áreas críticas de mejora y proponer acciones concretas que fortalezcan la capacidad institucional de la HLPM, en coherencia con el Plan de Desarrollo Municipal 2024–2027.

6. Conclusiones

El mayor nivel de insatisfacción se observa en los siguientes aspectos: 1. Tiempos de espera con 71%; 2.

Pertinencia de la atención con 58% y 3. La calidad de la atención inicial al usuario (aspecto administrativo) con 52%.

Las condiciones locativas muestran oportunidades de mejora para garantizar mayor comodidad y bienestar a los pacientes durante su permanencia en el servicio.

La consulta de estudios científicos y modelos internacionales fue el puente clave para diseñar los nuevos procesos de la central de urgencias Louis Pasteur. Este enfoque permitió fusionar la eficiencia operativa con el respaldo técnico-científico, adaptando casos de éxito globales a las necesidades reales de la

institución. Al transformar el conocimiento teórico en herramientas prácticas, se consolidó una estrategia vanguardista y transferible que optimiza directamente la experiencia y la atención de los usuarios.

La metodología de encuesta facilitó un diagnóstico preciso del contexto operativo y administrativo en la central de urgencias Louis Pasteur. Al evaluar estos indicadores clave, se identificaron hallazgos transversales que impactan directamente el núcleo de la institución, proporcionando la base estratégica necesaria para implementar mejoras profundas, optimizar los procesos y elevar la calidad global del servicio.

Las condiciones locativas muestran oportunidades de mejora para garantizar mayor comodidad y bienestar a los pacientes durante su permanencia en el servicio.

Recomendaciones

- 1: Expandir la oferta de servicios: Priorizar la apertura de nuevas áreas y servicios médicos que permitan mitigar la sobresaturación y responder eficazmente a la creciente demanda de la comunidad.
- 2: Optimizar la atención inicial y tiempos de espera: Reorganizar la asignación de turnos y la distribución de recursos físicos y humanos para agilizar la clasificación de pacientes y reducir los tiempos de respuesta críticos.
- 3: Capacitar en atención humanizada: Implementar programas permanentes de formación para el personal, enfocados en servicio al cliente, comunicación asertiva y resolución efectiva de necesidades bajo un enfoque empático.
- 4: Se recomienda gestionar el fortalecimiento de la central de urgencias mediante la ampliación de la infraestructura, la incorporación de talento humano especializado, el mejoramiento de la dotación biomédica y el cumplimiento de los requisitos de habilitación establecidos por la normatividad vigente, con el fin de avanzar hacia la prestación de servicios de mayor complejidad (Nivel II) y responder de manera más oportuna y eficiente a las necesidades de la población usuaria.

Esta recomendación se relaciona directamente con los hallazgos de tu encuesta: tiempos de espera elevados, necesidad de mejorar la atención y oportunidades de fortalecimiento institucional.

7. Referencias

- Congreso de la República de Colombia. (1991). *Constitución Política de Colombia*. Bogotá: Imprenta Nacional.
- Congreso de la República de Colombia. (1993). *Ley 100 de 1993*. Diario Oficial No. 41.148.
- Congreso de la República de Colombia. (2011). *Ley 1438 de 2011*. Diario Oficial No. 47.957.
- Congreso de la República de Colombia. (2015). *Ley 1751 de 2015*. Diario Oficial No. 49.427.
- Ministerio de Salud y Protección Social. (1992). *Decreto 412 de 1992*. Diario Oficial No. 40.678.
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2006). *Decreto 1011 de 2006*. Diario Oficial No. 46.308.
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2015). *Decreto 5596 de 2015*. Diario Oficial No. 49.742.
- Flores, J. (2011). La saturación de los servicios de urgencias como problema mundial. *Revista de Salud Pública*, 13(2), 114.
- Hernández, C., Chinome, J., García, M., & Martínez, L. (2017). Auditoría en salud y mejoramiento continuo. *Revista de Gestión Sanitaria*, 39.
- Maggi, R. (2018). Estrategias de gestión hospitalaria para mejorar la calidad del servicio. *Revista de Salud Pública*, 93.
- Ibarra, J., & Rua, P. (2018). Evaluación de la satisfacción de usuarios en urgencias. *Revista de Calidad en Salud*, 10.
- Galindo, J., Gañán, M., & Quiroz, P. (2022). Evaluación de la calidad de atención en urgencias. *Revista de Salud de Risaralda*, 61.
- Burbano, L., et al. (2015). Valoración de la calidad de atención en urgencias. *Revista de Salud Putumayo*, 30.
- Alcaldía de Melgar. (2024). *Plan de Desarrollo “Melgar, Tierra de Oportunidades 2024–2027”*. Melgar, Tolima.