

ANEXO 3. RUBRICAS EXPERTO 3

ENCUESTA A USUARIOS



RUBRICA PARA VALIDAR Y VIABILIZAR EL INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO ENCUESTA ESTRUCTURADA (Dirigido a Usuarios del servicio de salud)

Para adelantar la investigación titulada: "Diseño de un Sistema Unificado de Gestión al Usuario para mejorar el acceso a los servicios de salud en zonas de alta ruralidad de la Provincia de Márquez del Departamento de Boyacá (Colombia)"

Nombre del experto: German Andres Bernal Contreras MD MSc
 Fecha: Mayo 2023
 Organización donde se desempeña: UMGH - HUCSR
 Cargo: Médico Residente Ginecobstetricia
 Formación profesional: Médico, Especialista y Magister en Epidemiología Clínica, cursando 3 año de Ginecobstetricia

Apreciado experto validador: La información a la que se refiere el presente cuestionario aborda temas relacionados con la investigación adelantada titulada "Diseño de un Sistema Unificado de Gestión al Usuario para mejorar el acceso a los servicios de salud en zonas de alta ruralidad de la Provincia de Márquez del Departamento de Boyacá (Colombia)" cuyo objetivo general es proponer el diseño de un sistema unificado de gestión de usuario enfocado en garantizar canales de comunicación y el acceso efectivo a los servicios de salud en zonas de alta ruralidad para la Provincia de Márquez del Departamento de Boyacá.

Para desarrollar la investigación se organizan las preguntas bajo la estructura de las variables de estudio que direccionan e intencionan el trabajo en la etapa de recolección de información. A continuación, se presentan las variables, dimensiones y ejemplos de preguntas para facilitar la lectura y comprensión del contenido de la rubrica.

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICION	DIMENSION PARA INDAGACION
1. Atención a los usuarios de salud	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.	Atención de calidad Cobertura Oportunidad en la atención
2. Percepción de los usuarios	Conjunto de conceptos y actitudes que se construyen a partir de las expectativas y satisfacción de necesidades.	Satisfacción Cobertura Experiencia de la atención

USTATUNIA.EDU.CO

MT: 860.002.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia



3. Sistemas de gestión de usuarios	Mecanismo de Comunicación para Usuarios	Atención de calidad Experiencia de la atención
------------------------------------	---	---

Medición: La siguiente escala de valoración tiene como objetivo que usted exprese su opinión sobre la calidad y asertividad de cada uno de los ítems que componen el instrumento y exprese su valoración numérica teniendo en cuenta el siguiente cuadro.

VALORACION A LA CALIDAD Y ACERTIVIDAD DE LA PREGUNTA	VALORES
Completamente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Medianamente de acuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

PREGUNTAS	VALORACION DEL EXPERTO	OBSERVACIONES
VARIABLE 1: Atención a los usuarios de salud. DIMENSIONES: Atención de calidad, Cobertura y Oportunidad en la atención.	1 2 3 4 5	
PREGUNTAS		
¿En los últimos 6 meses usted o algún miembro de su familia, cuando han tenido algún problema de salud, ha consultado a médico general? 1. ☐ SI 2. ☐ No 3. ☐ NS/NR	4	Evaluar el objetivo del ítem no sabe no responde
¿Cuánto tiempo transcurrió entre el momento de pedir la cita y el momento de la consulta con el médico general?		Evaluar si la respuesta fue si en el ítem anterior respondió la siguiente pregunta

USTATUNIA.EDU.CO

MT: 860.002.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia



1. ☐ No aplica porque no ha sido atendido 2. ☐ El mismo día 3. ☐ Menos de 1 semana 4. ☐ De 2 a 4 semanas 5. ☐ De 1 a 3 meses 6. ☐ De 4 a 6 meses 7. ☐ Más de 6 meses	5	
¿Conoce los canales de atención dispuestos por su EPS para adelantar sus trámites en salud? 1. ☐ SI 2. ☐ No 3. ☐ NS/NR	5	
¿Considera importante que exista un canal de atención presencial de su EPS en su municipio para hacer los trámites relacionados con sus problemas de salud? 1. ☐ SI 2. ☐ No 3. ☐ NS/NR	5	
¿Fue remitido a especialista por el médico general? 1. ☐ SI 2. ☐ No 3. ☐ NS/NR	5	
¿Cuánto tiempo transcurrió entre el momento de la solicitud de la cita con especialista y la autorización de la EPS? 1. ☐ No realicé el trámite ante su EPS 2. ☐ El mismo día 3. ☐ Menos de 1 semana 4. ☐ De 2 a 4 semanas 5. ☐ Más de 1 mes	5	
¿Cuánto tiempo transcurrió entre la autorización a la EPS y la consulta con el médico especialista? 1. ☐ No aplica porque no ha sido atendido		

USTATUNIA.EDU.CO

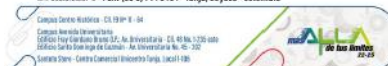
NIT: 860.092.357-6 - PBX: (80 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia



2. ☐ El mismo día 3. ☐ Menos de 1 semana 4. ☐ De 2 a 4 semanas 5. ☐ De 1 a 3 meses 6. ☐ De 4 a 6 meses 7. ☐ Más de 6 meses	5	
En general, considere que la calidad de la prestación del servicio de salud por parte de su EPS fue: 1. ☐ Excelente 2. ☐ Buena 3. ☐ Mala	5	
VARIABLE 2: Percepción de los usuarios. DIMENSION: Satisfacción, Cobertura y Experiencia de la atención.	1	2
PREGUNTAS		
¿Luego de la consulta médica general tuvo alguno de los siguientes problemas para el tratamiento? 1. ☐ No tuvo problemas para el tratamiento 2. ☐ La EPS no le autorizó medicamentos, exámenes o procedimientos 3. ☐ Falta de dinero para pagar copagos de medicamentos, exámenes y procedimientos 4. ☐ Trámites excesivos para gestionar medicamentos, exámenes o procedimientos no POS 5. ☐ Falta de tiempo 6. ☐ Otras ¿Cuáles?	3	Especificar el ítem falta de tiempo
¿El médico especialista le brindó la atención necesaria para su problema de salud? 1. ☐ SI 2. ☐ No 3. ☐ NS/NR	5	
Por la situación consultada ¿Le formularon medicamentos?		

USTATUNIA.EDU.CO

NIT: 860.092.357-6 - PBX: (80 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia



1. ☐ SI 2. ☐ No 3. ☐ NS/NR	4	
¿Estos medicamentos le fueron entregados por parte de su EPS? 1. ☐ SI, todos 2. ☐ SI, algunos 3. ☐ No	5	
¿Por qué razón no le fueron entregados los medicamentos (algunos o ninguno)? 1. ☐ No había los medicamentos recetados 2. ☐ No había la cantidad requerida 3. ☐ Por errores o deficiencias en la expedición de la fórmula médica 4. ☐ No hizo las gestiones para reclamarlos 5. ☐ Acudí a médico particular 6. ☐ Otra. ¿Cuál?	5	
En general, considere que la cobertura de la prestación del servicio de salud por parte de su EPS fue: 1. ☐ Excelente 2. ☐ Buena 3. ☐ Mala	5	
¿Se encuentra satisfecho con su EPS? 1. ☐ SI 2. ☐ No 3. ☐ NS/NR	5	
VARIABLE 3: Sistemas de gestión de usuarios. DIMENSION: Atención de calidad y Experiencia de la atención.	1	2
PREGUNTAS		

USTATUNIA.EDU.CO

NIT: 860.092.357-6 - PBX: (80 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia



¿Los canales de atención dispuestos por su EPS para adelantar sus trámites en salud son efectivos en términos de atenderlo de manera correcta y rápida? 1. ☐ SI 2. ☐ No 3. ☐ NS/NR	5	
¿Los canales de atención dispuestos por su EPS para adelantar sus trámites en salud siempre funcionan? 1. ☐ SI 2. ☐ No 3. ☐ NS/NR	5	
¿Cuál es el aspecto que más influyó en su percepción sobre la calidad de la prestación del servicio? 1. ☐ Trámites excesivos y/o dispendiosos 2. ☐ Mala atención del personal administrativo (vigilante, recepcionista, cajera, etc.) 3. ☐ Mala atención del personal asistencial (médicos, enfermeras, etc.) 4. ☐ Falta de capacidad, conocimientos o habilidad del personal asistencial o administrativo 5. ☐ Condiciones deficientes de infraestructura, dotación y/o mobiliario 6. ☐ Falta de oportunidad en la atención 7. ☐ Otro. ¿Cuál?	5	

Observaciones generales del experto:

USTATUNIA.EDU.CO

NIT: 860.092.357-6 - PBX: (80 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia



Validez general del instrumento (Preguntas orientadoras para la aplicación del instrumento)				
Aplicable	☒	No aplicable	Aplicable con observaciones	

Datos del experto	
Nombre y número de identificación:	German Andres Bernal Corredor 1019474260
Móvil:	3118051285
Correo electrónico:	est.germana.bernal@unimiller.edu.co
Firma:	GABC

¡Muchas gracias por su valiosa colaboración!


SANDRA MILENA ARIAS


SANDRA VIVIANA SAMPAYO

Equipo de Investigadoras. **MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LA PROTECCIÓN SOCIAL -**
UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS TUNJA

USTATUNIA.EDU.CO
NIT: 860.092.357-6 - PBX: (80 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia



FOCUS GROUP

RUBRICA PARA VALIDAR Y VIABILIZAR EL INSTRUMENTO:

FOCUS GROUP

GUIÓN ESTRUCTURADO (Dirigido a Equipo de trabajo Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Ramiriquí)

Para adelantar la Investigación titulada: "Diseño de un Sistema Unificado de Gestión al Usuario para mejorar el acceso a los servicios de salud en zonas de alta ruralidad de la Provincia de Márquez del Departamento de Boyacá (Colombia)"

Nombre del experto: German Andres Bernal Corredor MD MSO
Fecha: Mayo 2023
Organización donde se desempeña: UMGH - HUCOR
Cargo: Médico Residente Ginecoobstetricia
Formación profesional: Médico, Especialista y Magister en Epidemiología Clínica, cursando 3 año de Ginecoobstetricia

Apreciado experto validador: La información a la que se refiere el presente guión estructurado aborda temas relacionados con la investigación adelantada titulada "Diseño de un Sistema Unificado de Gestión al Usuario para mejorar el acceso a los servicios de salud en zonas de alta ruralidad de la Provincia de Márquez del Departamento de Boyacá (Colombia)" cuyo objetivo general es proponer el diseño de un sistema unificado de gestión de usuario enfocado en garantizar canales de comunicación y el acceso efectivo a los servicios de salud en zonas de alta ruralidad para la Provincia de Márquez del Departamento de Boyacá.

Para desarrollar la investigación se organizan las preguntas bajo la estructura de las variables de estudio que direccionan e intencionan el trabajo en la etapa de recolección de información. A continuación, se presentan las variables, dimensiones y ejemplos de preguntas para facilitar la lectura y comprensión del contenido de la rubrica.

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICION	DIMENSION PARA INDAGACION
1. Atención a los usuarios de salud	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.	Atención de calidad Cobertura Oportunidad en la atención
2. Percepción de los usuarios	Conjunto de conceptos y actitudes que se construyen a partir de las expectativas y satisfacción de necesidades.	Satisfacción Cobertura Experiencia de la atención

USTATUNIA.EDU.CO
NIT: 860.092.357-6 - PBX: (80 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia



3. Sistemas de gestión de usuarios	Mecanismos de comunicación dispuestos para usuarios del SGSSS	Atención de calidad Experiencia de la atención
------------------------------------	---	---

Medición: La siguiente escala de valoración tiene como objetivo que usted exprese su opinión sobre la calidad y asertividad de cada uno de los ítems que componen el instrumento y exprese su valoración numérica teniendo en cuenta el siguiente cuadro.

VALORACION A LA CALIDAD Y ACERTIVIDAD DE LA PREGUNTA	VALORES
Completamente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Medianamente de acuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

PREGUNTAS	VALORACION DEL EXPERTO	OBSERVACIONES
VARIABLE 1: Atención a los usuarios de salud. DIMENSIONES: Atención de calidad, Cobertura y Oportunidad en la atención.	1 2 3 4 5	
PREGUNTAS		
Respecto a los canales de acceso a salud existentes en las zonas de alta ruralidad en la Provincia de Márquez ¿Es posible que indiquen cuales conocen?	3	Mayor reducción, pregunta no clara
¿Que percepción tienen de los canales dispuestos por las Entidades Responsables del Aseguramiento que hacen presencia en la Provincia en términos de calidad y cobertura?	4	
Dado que en el sistema de salud colombiano es relevante el tema de oportunidad en la atención ¿Considera usted que existen barreras de acceso a los servicios derivados externamente hacia especialidades que no se ofertan en el Hospital y cuáles recuerdos?	3	Mayor reducción, pregunta no clara
En términos de capacidad para desarrollar gestiones, es decir, operatividad de los canales de acceso, desde sus conocimientos y experiencias con usuarios ¿Que pueden opinar?	4	Definir el público objetivo de esta pregunta

USTATUNIA.EDU.CO
NIT: 860.092.357-6 - PBX: (80 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia



En términos de funcionalidad y capacidad para satisfacer las necesidades de los usuarios ¿Los sistemas dispuestos funcionan?	4	Establecer si desea que la respuesta sea una variable dicotómica SI/NO			
En términos de efectividad para los trámites de los usuarios ¿Los sistemas dispuestos o canales de acceso son efectivos y de fácil acceso?	3	Se puede marcar en un ítem pregunta			
En cuanto a atención a los usuarios de salud ¿Consideran que la atención prestada por las EPS en la provincia es suficiente y de calidad?	3	Efectividad con conocimiento y suficiente con cantidad			
VARIABLE 2: Percepción de los usuarios.					
DIMENSION: Satisfacción y Experiencia de la atención.	1	2	3	4	5
PREGUNTAS					
Desde sus conocimientos y las experiencias de usuarios que como funcionario del hospital ha visto ¿Qué barreras de acceso a los sistemas y canales de comunicación dispuestos por las EPS encuentran?	4				
Desde su experiencia en el cargo, y en concordancia con las referencias manifestadas por los usuarios ¿Visualiza satisfacción de los usuarios con la atención de las Entidades Responsables de su aseguramiento en salud?	4	Establecer si desea que la respuesta sea una variable dicotómica SI/NO			
¿Considera que acorde a la satisfacción de los usuarios el nivel de recomendación hacia su EPS es apropiado?	4				
VARIABLE 3: Sistemas de gestión de usuarios.					
DIMENSION: Atención de calidad y Experiencia de la atención.	1	2	3	4	5
PREGUNTAS					
Dada la experiencia de este equipo de trabajo en temas de atención a usuarios ¿Qué elementos estratégicos ideales consideran relevantes para el diseño de un modelo de sistema de gestión al usuario que garantice mayor efectividad en el acceso a los servicios de salud en la zona?	4				
¿Qué tan apropiados considera usted los canales dispuestos para adelantar trámites de tipo administrativo de las EPS, en términos de acceso y facilidad de uso?	4				
Dada la experiencia de este equipo de trabajo en temas de atención a usuarios ¿Qué canales de	4				

USTATUNJA.EDU.CO

NIT: 860022357-6 - PBX: (50 8) 744 8404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórico - CL 19 No 9 - 04
Campus Avenida Universidad
Edificio Páez Cardona Torres 127, Av. Universidad CL 40 No. 3239 sede
Edificio Carlos Domínguez de Guzmán - Av. Universidad No. 40 - 202
Campus Centro - Centro Comercial Universidad Tunja, Local 1180



comunicación para la provincia de Márquez ¿propondrían desarrollar?		
---	--	--

Observaciones generales del experto:

Aplaudo el deseo de investigación, como sugerencia desde el inicio definir la población objetivo del cuestionario, sea flexible la entrevista. Hay preguntas no claras, se podría mejorar la redacción de las mismas.

La sugerencia de establecer preguntas cerradas en la medida de lo posible, es con el fin de definir desde el inicio las variables cuantitativas o cualitativas dicotómicas y polifónicas, facilitando el proceso de recolección de los datos y el análisis de los mismos.

Entre sugerencias están en pro de mejorar la herramienta, la consolidación de las investigaciones.

Validez general del instrumento (Preguntas orientadoras para la aplicación del instrumento)			
Aplicable	No aplicable	Aplicable con observaciones	x

Datos del experto	
Nombre y número de identificación:	German Andres Bernal Corredor 1018474060
Móvil:	3118081285
Correo electrónico:	mal.germana.bernal@univirtut.edu.co
Firma:	GABC

(Muchas gracias por su valiosa colaboración)

SANDRA MILENA ÁRIAS ROJAS

SANDRA VIVIANA SAMPAYO DIAZ

Equipo de investigadoras. MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LA PROTECCIÓN SOCIAL - UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS TUNJA

USTATUNJA.EDU.CO

NIT: 860022357-6 - PBX: (50 8) 744 8404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórico - CL 19 No 9 - 04
Campus Avenida Universidad
Edificio Páez Cardona Torres 127, Av. Universidad CL 40 No. 3239 sede
Edificio Carlos Domínguez de Guzmán - Av. Universidad No. 40 - 202
Campus Centro - Centro Comercial Universidad Tunja, Local 1180



INSTRUMENTO EVALUACION EPS



RUBRICA PARA VALIDAR Y VIABILIZAR EL INSTRUMENTO:

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN OFICINAS EPS

ENTREVISTA COLECTIVA (Dirigida a Entidades Responsables del Aseguramiento en Salud que operan en la Provincia de Márquez del Departamento de Boyacá - Colombia)

Para adelantar la investigación titulada: "Diseño de un Sistema Unificado de Gestión al Usuario para mejorar el acceso a los servicios de salud en zonas de alta ruralidad de la Provincia de Márquez del Departamento de Boyacá (Colombia)"

Nombre del experto: German Andres Bernal Comedor MD MSc

Fecha: Mayo 2023

Organización donde se desempeña: UNIVQ - HUCSR

Cargo: Medico Residente Ginecoobstetricia

Formación profesional: Medico, Especialista y Magister en Epidemiología Clínica, cursando 3 año de Ginecoobstetricia

Apreciado experto validador: La información a la que se refiere la presente entrevista colectiva aborda temas relacionados con la investigación adelantada titulada "Diseño de un Sistema Unificado de Gestión al Usuario para mejorar el acceso a los servicios de salud en zonas de alta ruralidad de la Provincia de Márquez del Departamento de Boyacá (Colombia)" cuyo objetivo general es proponer el diseño de un sistema unificado de gestión de usuario enfocado en garantizar canales de comunicación y el acceso efectivo a los servicios de salud en zonas de alta ruralidad para la Provincia de Márquez del Departamento de Boyacá.

Para desarrollar la investigación se organizaron las preguntas bajo la estructura de una de las variables de estudio que direccionan e intencionan el trabajo en la etapa de recolección de información. A continuación, se presenta las variable, dimensiones y ejemplos de preguntas para facilitar la lectura y comprensión del contenido de la rubrica.

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICION	DIMENSION PARA INDAGACION
Sistemas de gestión de usuarios	Mecanismo de Comunicación para Usuarios	Atención de calidad Experiencia de la atención

Medición: La siguiente escala de valoración tiene como objetivo que usted exprese su opinión sobre la calidad y asertividad de cada uno de los ítems que componen el instrumento y exprese su valoración numérica teniendo en cuenta el siguiente cuadro.



VALORACION A LA CALIDAD Y ACERTIVIDAD DE LA PREGUNTA	VALORES
Completamente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Medianamente de acuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

PREGUNTAS	VALORACION DEL EXPERTO	OBSERVACIONES
VARIABLE: Sistemas de gestión de usuarios. DIMENSION: Atención de calidad y Experiencia de la atención.	12345	
PREGUNTAS		
¿CUENTA CON OFICINA DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL USUARIO EN EL MUNICIPIO DE RAMIRÍQUI?	5	Explicar a que hace referencia oficina de atención presencial o cual es el fin de dicha oficina
SI NO		
DIRECCIÓN COMPLETA DE LA OFICINA DE ATENCIÓN ASIGNADA PARA LOS USUARIOS DEL MUNICIPIO DE RAMIRÍQUI	3	Antes de iniciar esta pregunta especificar que si la pregunta numero 1 fue no, enla esta item
¿LA EPS ESTA DOTADA DE HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS?	4	Especificar cuales son las herramientas entre paréntesis
SI NO		

USTATUNIA.EDU.CO

TEL: 860.002.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórico - CL 19 N° 8 - 64

Campus Avenida Universitaria - Edificio Tor Vargas Brice 122, Av. Universitaria - CL 40 No. 1225 edto

Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 40 - 302

Sede Santa Clara - Centro Comercial Universidad Tunja, Local 1186



USTATUNIA.EDU.CO

TEL: 860.002.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórico - CL 19 N° 8 - 64

Campus Avenida Universitaria - Edificio Tor Vargas Brice 122, Av. Universitaria - CL 40 No. 1225 edto

Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 40 - 302

Sede Santa Clara - Centro Comercial Universidad Tunja, Local 1186



SI LA EPS ESTA DOTADA DE HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS RESPONDA: ¿CON QUE HERRAMIENTAS DOTÓ LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO?	4	Definir si quiere que esta respuesta sea abierta o cerrada, por ejemplo si la respuesta es una variable cualitativa, es importante facilitar su análisis posterior.
SI LA EPS ESTA DOTADA DE HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS RESPONDA: ¿CUAL ES EL HORARIO DE ATENCIÓN DE LA OFICINA?	4	Definir si es importante para el estudio el número de horas de atención o la jornada en que se labore
SI LA EPS ESTA DOTADA DE HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS RESPONDA: ¿CUENTA CON ESPACIO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL? (SI / NO)	5	
SI LA EPS ESTA DOTADA DE HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS RESPONDA: ¿MANEJA HORARIOS DE ATENCIÓN ESPECIAL O TURNOS LIMITADOS PARA AUTORIZACIONES? (SI / NO)	4	Atención especial para...
SI LA EPS ESTA DOTADA DE HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS RESPONDA: SI LA RESPUESTA ANTERIOR ES SI ¿QUE HORARIOS DE ATENCIÓN MANEJA PARA AUTORIZACIONES? O ¿CUANTOS TURNOS DISTRIBUYEN PARA LA EMISIÓN DE LAS MISMAS?	4	



SI LA EPS ESTA DOTADA DE HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS RESPONDA: ¿MANEJA HORARIOS DE ATENCIÓN ESPECIAL O TURNOS LIMITADOS PARA TRÁMITE DE CITAS POR ESPECIALISTA?	5	
SI NO		
CUENTA CON CANAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICO PARA TRÁMITES	5	
SI NO		
NÚMERO DE TELÉFONO	4	
CUENTA CON UN CANAL DE ATENCIÓN ALTERNO PARA TRÁMITES DE LOS USUARIOS	5	
SI NO		
SI LA RESPUESTA ES SI, LISTE LOS CANALES DISPUESTOS PARA LOS USUARIOS	4	Definir si desea una respuesta preestablecida o abierta
INDIQUE LA RUTA PARA ACCEDER A CADA UNO DE LOS CANALES QUE HA RELACIONADO EN LA PREGUNTA ANTERIOR	4	
¿QUE TRÁMITES SE PUEDEN ADELANTAR POR MEDIO DE ESTE CANAL? SELECCIONE CON UNA X AUTORIZACIONES RADICACION DE SOLICITUDES ASIGNACION DE CITAS CON ESPECIALISTAS TRÁMITE DE MEDICAMENTOS AFILIACIONES OTROS ¿CUALES?	5	

USTATUNIA.EDU.CO

TEL: 860.002.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórico - CL 19 N° 8 - 64

Campus Avenida Universitaria - Edificio Tor Vargas Brice 122, Av. Universitaria - CL 40 No. 1225 edto

Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 40 - 302

Sede Santa Clara - Centro Comercial Universidad Tunja, Local 1186



USTATUNIA.EDU.CO

TEL: 860.002.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórico - CL 19 N° 8 - 64

Campus Avenida Universitaria - Edificio Tor Vargas Brice 122, Av. Universitaria - CL 40 No. 1225 edto

Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 40 - 302

Sede Santa Clara - Centro Comercial Universidad Tunja, Local 1186





Observaciones generales del experto:

Aplaudo el deseo de investigación, las sugerencias de establecer preguntas cerradas en la medida de lo posible, es con el fin de definir desde el inicio las variables cuantitativas o cualitativas dicotómicas y politémicas, facilita el proceso de recolección de los datos y el análisis de los mismos.

Estas sugerencias son en pro de mejorar la herramienta, a consideración de los investigadores

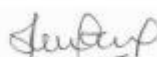
Validez general del instrumento (Preguntas orientadoras para la aplicación del instrumento)				
Aplicable	x	No aplicable		Aplicable con observaciones

Datos del experto

Nombre y número de identificación:	German Andres Bernal Corredor 1018474050
Móvil:	3118951285
Correo electrónico:	est.germana.bernal@unimiller.edu.co
Firma:	GABC

Muchas gracias por su valiosa colaboración!


SANDRA MILENA ARIAS


SANDRA VIVIANA SAMPAYO

Equipo de investigadoras. MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LA PROTECCIÓN SOCIAL -
UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS TUNJA

USTATUNJA.EDU.CO

MTE: 890.012.357-5 - PBX: (800) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

