

Anexos

ANEXO 1. RUBRICAS EXPERTO 1

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: JARRO MAURICIO SANTOYO GUTIERREZ
 Fecha: 28 DE ABRIL DE 2023
 Organización donde se desempeña: SECTOR PRIVADO
 Cargo: ASESOR
 Formación profesional: MÉDICO, ABOGADO, ESPECIALISTA EN AUDITORÍA, MAESTRO EN DIRECCIÓN Y GERENCIA DE EMPRESAS, EN INGENIERÍA DE SALUD DE BOVINOS.

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 de Usuarios 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 usuarios orientado en garantizar canales de comunicación y 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 estudio que direccionan e intencionan el trabajo en la etapa de recolección de información. continuación, se presentan las variables, dimensiones y ejemplos de preguntas para facilitar lectura y comprensión del contenido de la rúbrica.

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

USTATUNJA.EDU.CO

NIT: 930.072.357-6 - PEX: (50 8) 744 0401 - Tunja, Boyacá - Colombia

 E_i 

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		
¿Conoce los canales de atención dispuestos por su EPS para adelantar sus trámites en salud? 1. ☐ Sí 2. ☐ No 3. ☐ NS/NR	8	
¿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. ☐ Sí 2. ☐ No 3. ☐ NS/NR	9	
¿Fue remitido a especialista por el médico general? 1. ☐ Sí 2. ☐ No 3. ☐ NS/NR	10	
¿Cuánto tiempo transcurrió entre el momento de la solicitud de la cita con especialista y la autorización de la EPS? 1. ☐ No realizó 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	11	
¿Cuánto tiempo transcurrió entre la autorización a la EPS y la consulta con el médico especialista? 1. ☐ No aplica porque no ha sido atendido	12	

USTATUNJA.EDU.CO

TEL: 800.012.357-6 - PBX: (608) 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?		6					
1. ☐ SI 2. ☐ NO 3. ☐ NS/NR							
¿Cuánto tiempo transcurrió entre el momento de pedir la cita y el momento de la consulta con el médico general?		7					
		Se puede registrar con cualquier valor de respuesta, debido a que no se mide el tiempo de espera en forma puntual.					

USTATUNJA.EDU.CO

NT: 800.912.357-5 - PBX: (608) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia



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

[illegible]

USTATUNJA.EDU.CO
MÓ: 300.012.357-6 • PAX: (60 8) 744 0404 • Tunja, Boyacá • Colombia



1. ☐ SI 2. ☐ No 3. ☐ NS/NR		
¿Estos medicamentos le fueron entregados por parte de su EPS?		
1. ☐ SI, todos 2. ☐ SI, algunos 3. ☐ No		
¿Por qué razón no le fueron entregados los medicamentos (algunos o ninguno)?		Se sugiere indicar el cargo de quien sea el responsable de entregar los medicamentos al de EPS o EPS
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?		Responda a cada ítem, indicando únicamente, con qué cargo debe contar el responsable de entregar los medicamentos de atención de salud
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		
¿Se encuentra satisfecho con su EPS?		
1. ☐ SI 2. ☐ No 3. ☐ NS/NR		
VARIABLE 3: Sistemas de gestión de usuarios.	1	2
DIMENSION: Atención de calidad y Experiencia de la atención.	3	4
PREGUNTAS	5	

¿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		
¿Los canales de atención dispuestos por su EPS para adelantar sus trámites en salud siempre funcionan?		
1. ☐ SI 2. ☐ No 3. ☐ NS/NR		
¿Cuál es el aspecto que más influyó en su percepción sobre la calidad de la prestación del servicio?		Se sugiere como una variable para el cuestionario, indicar a qué se debe a cargo del área responsable de la EPS o EPS
1. ☐ Trámites excesivos y/o displicentes 2. ☐ Mala atención del personal administrativo (vigilante, recepcionista, caja, 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?		

Observaciones generales del experto:

El cuestionario se encuentra bien estructurado, sugiero en algunos ítems que se agregue la forma para facilitar al encuestado la opción de no responder.

USTATUNIA.EDU.CO
NIT: 895.012.357-6 - PBX: (80 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia



USTATUNIA.EDU.CO
NIT: 895.012.357-6 - 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:	JAVIER MAURICIO SANTOYO GUTIERREZ C.C. 7.186.918
Móvil:	3107623681
Correo electrónico:	jmaag23@hotmail.com
Firma:	

¡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: 895.012.357-6 - PBX: (80 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia



FOCUS GROUP



RUBRICA PARA VALIDAR Y VIABILIZAR EL INSTRUMENTO:

FOCUS GROUP

GUION 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: Jairo Mauricio Santoyo Gutierrez
 Fecha: 28 DE ABRIL DE 2023
 Organización donde se desempeña: SECTOR PRIVADO
 Cargo: ASESOR
 Formación profesional: MEDICO ANGIOLOGO ESPECIALISTA EN AUTODIAGNOSTICO, MAGISTER EN DIRECCION Y GERENCIA DE EMPRESAS DE REGIMEN DE SALUD DE BOYACA

Apreciado experto validador: La información a la que se refiere el presente guion 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 organizarán las preguntas bajo la estructura de las variables de estudio que direccionan e intensifican 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: 860.002.357-6 - 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?					
En términos de efectividad para los trámites de los usuarios ¿Los sistemas dispuestos o canales de acceso son efectivos y de fácil acceso?					
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?					
VARIABLE 2: Percepción de los usuarios.	1	2	3	4	5
DIMENSION: Satisfacción y Experiencia de la atención.					
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?					
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?					
¿Considera que acorde a la satisfacción de los usuarios el nivel de recomendación hacia su EPS es apropiado?					
VARIABLE 3: Sistemas de gestión de usuarios.	1	2	3	4	5
DIMENSION: Atención de calidad y Experiencia de la atención.					
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?					
¿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?					
Dada la experiencia de este equipo de trabajo en temas de atención a usuarios ¿Qué canales de					

USTATUNIA.EDU.CO

NIT: 860.002.357-6 - 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 intensidad 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.	1 2 3 4 5	
DIMENSIONES: Atención de calidad, Cobertura y Oportunidad en la atención.		
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 cuáles conocen?		
¿Qué percepción tienen de los canales dispuestos por las Entidades Responsables del Aseguramiento que hacen presencia en la Provincia en términos de calidad y cobertura?		
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 recuerda?		
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?		

USTATUNIA.EDU.CO

NIT: 860.002.357-6 - PBX: (80 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia



comunicación para la provincia de Márquez propendrán desarrollar?

Observaciones generales del experto:

El documento se encuentra bajo el dominio de la Universidad Santo Tomás y no debe ser utilizado para fines comerciales sin el consentimiento de la institución.

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: Jairo Mauricio Santoyo Gutierrez C.C. 7.198.818

Móvil: 3107508081

Correo electrónico: jmsantoyo@gmail.com

Firma: [Firma]

¡Muchas gracias por su valiosa colaboración!

SANDRA VIVIANA SAMPAYO DIAZ

Equipo de investigadores: MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LA PROTECCIÓN SOCIAL - UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS TUNJA

USTATUNIA.EDU.CO

NIT: 860.002.357-6 - PBX: (80 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia



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: Jairo Mauricio Santoyo Gutierrez
 Fecha: 20 DE ABRIL DE 2023
 Organización donde se desempeña: SECTOR PRIVADO
 Cargo: ANEXOR
 Formación profesional: MÉDICO ASISTENTE ESPECIALISTA EN AUDITORIA, MAGISTER EN DIRECCIÓN Y GERENCIA DE EMPRESAS EN MEDICAMENTO DE SALUD DE BOYACÁ

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 intervienen el trabajo en la etapa de recolección de información. A continuación, se presenta la variable, dimensiones y ejemplos de preguntas para facilitar la lectura y comprensión del contenido de la rúbrica.

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN	DIMENSION PARA INDAGACIÓN
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.

USTATUNJA.EDU.CO
 NIT: 890.022.357-6 - PBX: (80 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórico - CL 19 N° 11- 64
 Campus Avenida Universitaria
 Edificio Pro-Entendimiento S.P.A. Universidad - CL 48 No. 1275-100
 Edificio Centro Histórico de Boyacá - Av. Independencia No. 61-102
 Sede Santa Clara - Centro Comercial Alacranes Tunja, Local 1-105



VALORACIÓN 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	VALORACIÓN DEL EXPERTO	OBSERVACIONES
VARIABLE: Sistemas de gestión de usuarios. DIMENSION: Atención de calidad y Experiencia de la atención.	1 2 3 4 5	
PREGUNTAS		
¿CUENTA CON OFICINA DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL USUARIO EN EL MUNICIPIO DE RAMIRÍQUI?	5	La pregunta se dirige a nivel Municipio de Ramiríqui, y no al Municipio de Márquez de la Provincia de Boyacá.
SI NO		
DIRECCIÓN COMPLETA DE LA OFICINA DE ATENCIÓN ASIGNADA PARA LOS USUARIOS DEL MUNICIPIO DE RAMIRÍQUI	5	
¿LA EPS ESTÁ DOTADA DE HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS?	5	
SI NO		

USTATUNJA.EDU.CO
 NIT: 890.022.357-6 - PBX: (80 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórico - CL 19 N° 11- 64
 Campus Avenida Universitaria
 Edificio Pro-Entendimiento S.P.A. Universidad - CL 48 No. 1275-100
 Edificio Centro Histórico de Boyacá - Av. Independencia No. 61-102
 Sede Santa Clara - Centro Comercial Alacranes Tunja, Local 1-105



SI LA EPS ESTÁ DOTADA DE HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS RESPONDA:	5	
¿CON QUE HERRAMIENTAS DOTÓ LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO?		
SI LA EPS ESTÁ DOTADA DE HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS RESPONDA:	5	
¿CUAL ES EL HORARIO DE ATENCIÓN DE LA OFICINA?		
SI LA EPS ESTÁ DOTADA DE HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS RESPONDA:	5	
¿CUENTA CON ESPACIO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL? (SI / NO)		
SI LA EPS ESTÁ DOTADA DE HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS RESPONDA:	5	
¿MANEJA HORARIOS DE ATENCIÓN ESPECIAL O TURNOS LIMITADOS PARA AUTORIZACIONES? (SI / NO)		
SI LA EPS ESTÁ DOTADA DE HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS RESPONDA:	5	
SI LA RESPUESTA ANTERIOR ES SI ¿QUE HORARIOS DE ATENCIÓN MANEJA PARA AUTORIZACIONES? O ¿CUANTOS TURNOS DISTRIBUYEN PARA LA EMISIÓN DE LAS MISMAS?		

USTATUNJA.EDU.CO
 NIT: 890.022.357-6 - PBX: (80 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórico - CL 19 N° 11- 64
 Campus Avenida Universitaria
 Edificio Pro-Entendimiento S.P.A. Universidad - CL 48 No. 1275-100
 Edificio Centro Histórico de Boyacá - Av. Independencia No. 61-102
 Sede Santa Clara - Centro Comercial Alacranes Tunja, Local 1-105



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

USTATUNJA.EDU.CO
 NIT: 890.022.357-6 - PBX: (80 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórico - CL 19 N° 11- 64
 Campus Avenida Universitaria
 Edificio Pro-Entendimiento S.P.A. Universidad - CL 48 No. 1275-100
 Edificio Centro Histórico de Boyacá - Av. Independencia No. 61-102
 Sede Santa Clara - Centro Comercial Alacranes Tunja, Local 1-105





comunicación para la provincia de Márquez

propondrían desarrollar?

Observaciones generales del experto:

El documento se encuentra bien estructurado sin embargo sugiero en algunas preguntas se especificar la forma para facilitar al encuestado la claridad de la misma.

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:	JUJO MAURICIO SANTOYO GUTIERREZ C.C. T.180.618
Móvil:	3107823881
Correo electrónico:	jensajg@icetel.com
Firma:	

Muchas gracias por su valiosa colaboración!

SANDRA MILENA ARIAS ROJAS

SANDRA VIVIANA SAMPAYO DIAZ

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

USTATUNJA.EDU.CO
NIT: 860.912.357-6 - PBX: (80 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórico - CL 88 N° 11 - 54
Campus Inicial Universidad
109 Calle Páez, Ciudad de Bogotá - CL 48 N° 1 225 este
Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universidad No. 43 - 201
Barbosa Street - Centro Comercial Unicentro Tunja, local 1-010

