SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS DE LA PRÁCTICA REALIZADA EN LA CLINICA VISUAL Y AUDITIVA DEL INSTITUTO PARA NIÑOS CIEGOS Y SORDOS DE LA CIUDAD DE CALI EN EL ÁREA DE FACTURACIÓN PERÍODO 2021-1

Claudia Lorena Fiscal Silva

Trabajo de grado para optar el título de Administrador en Salud

Director

ANTONIO JOSÉ PALACIOS MUÑOZ (Q.E.P.D)

Economista

Directora

YOLANDA EUGENIA GUZMAN

Especialista en Gerencia de Instituciones Educativas

Institución Universitaria Antonio José Camacho

Facultad de Educación a Distancia y Virtual

Administración en Salud

2021

Dedicatoria

Dedico este proyecto a Dios por la sabiduría que me ha dado durante el trayecto de las prácticas formativas y la realización del proyecto de grado y por concederme una familia como lo son mis padres y mi hermana que han sido un gran apoyo durante mi carrera universitaria y sobre todo durante la pandemia del Covid-19, ya que han estado a mi lado en todo momento durante las clases y capacitaciones virtuales.

Agradecimientos

Agradezco primero a Dios por darme la vida, la salud, la provisión económica, la sabiduría y la inteligencia para emprender y culminar mi carrera profesional y este proyecto de grado con éxito, especialmente por guiarme durante los últimos cuatro semestres ante las dificultades que tuve debido a la pandemia del Covid-19, la cual me dejo incomunicada debido a mi discapacidad auditiva (ya que mi comunicación es por lectura labiofacial). También por ponerme en el camino un grupo de personas especiales que fueron de mucho apoyo durante este proceso; y a la Institución Universitaria Antonio José Camacho por haberme abierto las puertas para mi proceso de inclusión.

A mis padres y a mi hermana por todo el apoyo que me han brindado durante mi carrera y proyecto de grado, por los consejos y la motivación que renuevan mis fuerzas para seguir adelante y recordarme cada día de lo que soy capaz, a pesar de las dificultades con las clases y capacitaciones virtuales, gracias a ellos que estuvieron a mi lado en cada clase.

A mis profesores: Yolanda Eugenia Guzmán y Antonio José Palacios (Q.E.P.D) por toda la confianza depositada en mí para realizar esta modalidad del proyecto de investigación, y por guiarme en la realización de la Sistematización de Experiencias, por la paciencia y la ayuda que me brindaron.

Cornisa: SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS DE LA PRÁCTICA EN EL ÁREA DE FACTURACIÓN

Contenido

Pág.

CAPÍTULO I: INTENCIÓN 10

Introducción 10

Título 12

Justificación 12

1. Objetivos 17

1.2 Objetivo General 17

1.3 Objetivos Específicos 17

CAPÍTULO II: CONTEXTO DE LA EXPERIENCIA 17

2. Objeto de la sistematización 19

3. Eje de la sistematización 19

CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO 19

1. Técnicas e instrumentos de recolección 23

2. Propuesta de implementación 31

INDICADORES DE GESTIÓN 33

2. Marco Referencial ..... **¡Error! Marcador no definido.**

2.1 Marco Teórico ..... **¡Error! Marcador no definido.**

2.1.1 Concepto de Marco Teórico ..... **¡Error! Marcador no definido.**

2.2 Marco Conceptual ..... **¡Error! Marcador no definido.**

2.3 Marco Legal ..... **¡Error! Marcador no definido.**

3. Método ..... **¡Error! Marcador no definido.**

4. Resultados ..... **¡Error! Marcador no definido.**

6. Conclusiones 34

RECOMENDACIONES 36

Referencias 36

Apéndices ..... **¡Error! Marcador no definido.**

ANEXOS 39

Lista de Tablas

Pág.

Tabla 1. Categorización de análisis 23

Tabla 2. Encuesta realizada a los auxiliares de facturación..... 24

Tabla 3. Matriz de evaluación de los criterios hallados en la sistematización de experiencias.. 25

Tabla 4. Lista de chequeo 31

Tabla 5. Lista de chequeo de cumplimiento de las oportunidades de mejora. 32

Tabla 6. Indicador de Gestión 33

TABLA DE ILUSTRACIÓN

Ilustración 1. Área recepción 25

Ilustración 2. Facturación parte externa 26

Ilustración 3. Área facturación interna 27

Ilustración 4. Estudiante de práctica del área facturación 27

Ilustración 5. Facturas impresas. 28

Ilustración 6. Pantallazo del Software Servinte 29

Ilustración 7. Aplicación GESTOR 29

Ilustración 8. Interfaz de la aplicación Gestor 30

Ilustración 9. Aplicación SSI CYS (Sistema de Salud Integral – Ciegos y Sordos) 30

Ilustración 10. Aplicación CEN Financiero 31

Cornisa: SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS DE LA PRÁCTICA EN EL ÁREA DE FACTURACIÓN

Resumen

La sistematización de experiencia se realizó durante las vivencias en las prácticas realizadas en el área facturación de la Clínica Visual y Auditiva del Instituto para Niños Ciegos y Sordos de la ciudad de Cali, la cual se pudo conocer los funcionamientos de este; se observó el proceso que se realizan y se detectó fallas que impide el cumplimiento de la facturación. A través de la metodología se ha podido establecer herramientas como la inducción del proceso de facturación, las entrevistas a profundidad, análisis documental, grupo focal, Iconografía que permitió reorganizar la información sobre las falencias que se presentó durante las actividades realizadas y así establecer la propuesta de investigación para solucionar dichos inconvenientes.

Palabras Clave: Sistematización de experiencias, prácticas, facturación, metodología, análisis, propuesta de implementación

Cornisa: SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS DE LA PRÁCTICA EN EL ÁREA DE FACTURACIÓN

Abstract

The systematization of experience was carried out during the experiences in the practices carried out in the billing area of the Clínica Visual y Auditiva del Instituto para Niños Ciegos y Sordos of the city of Cali, which it was possible to know its operations; the process that was carried out was lost and failures were detected that prevent compliance with billing. Through the methodology, it has been possible to establish tools such as the induction of the billing process, in-depth interviews, documentary analysis, focus group, Iconography that allowed reorganizing the information on the shortcomings that were presented during the activities carried out and thus establishing the proposal. research to solve these problems.

Keywords: Systematization of experiences, practices, billing, methodology, analysis, implementation proposal

Cornisa: SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS DE LA PRÁCTICA EN EL ÁREA DE FACTURACIÓN

CAPÍTULO I: INTENCIÓN

Introducción

El propósito de este trabajo, presentado como un documento de Sistematización de Experiencias, fue realizado durante el periodo de las prácticas formativas en el área de facturación de la Clínica Visual y Auditiva del Instituto para Niños Ciegos y Sordos de la ciudad de Cali, con el fin de conocer las experiencias vividas en esta etapa de mi formación profesional teniendo en cuenta el área asignada por la institución y así garantizar el mejoramiento de los procesos que aquí se realizan.

La Clínica Visual y Auditiva del Instituto para Niños Ciegos y Sordos se encuentra ubicada en el sur de la ciudad de Cali en la calle 5B2 # 37A – 50 en el barrio Tequendama; es una institución de salud privada que ofrece servicios especializados en Oftalmología y Otorrinolaringología, a través de personal médico altamente calificado y un grupo de apoyo que es todo el personal de enfermería, acompañado del personal administrativo, que están comprometidos con una atención humanizada y apoyados con equipos de última tecnología para la promoción, diagnóstico y prevención, tratamiento médico-quirúrgico, rehabilitación y habilitación de nuestros pacientes.

De acuerdo con lo anterior una de las dependencias es el área de facturación, el cual cumple con las normativas establecidas por el Ministerio de Protección Social, tanto como la infraestructura y el proceso de facturación.

El área de facturación se encuentra en el primer piso, tiene una infraestructura adecuada para su funcionamiento, cuenta con un soporte técnico compuesto por computadores con sus respectivos hardware y software para la realización de los procesos de facturación, también cuenta con impresoras, fotocopiadora, scanner y la papelería adecuada para su labor. El ambiente de trabajo es iluminado con lámparas de tubo LED que permite una mejor iluminación al área de

facturación, el equipo de oficina se compone de escritorios alargados sin divisiones entre los auxiliares, y con separador sobremesa entre pacientes y auxiliares. En esta dependencia laboran nueve colaboradores quienes se encargan de cumplir con los procesos de facturación direccionados por una coordinadora de caja quien se encarga de velar el funcionamiento de los procesos, gestionar e informar novedades a los auxiliares.

El trabajo se encuentra organizado de la siguiente forma: En el primer capítulo se presenta la justificación donde se muestra las razones por las cuales se lleva a cabo la sistematización de la experiencia y la proposición de los objetivos.

En el segundo capítulo se describe el contexto de la experiencia, que se encontró durante la realización de la práctica formativa en el área facturación en la Clínica Visual y Auditiva del Instituto para Niños Ciegos y Sordos de la ciudad de Cali.

En el tercer capítulo se establece el diseño metodológico con el cual se ejecutan las soluciones a las falencias encontradas en el transcurso de la experiencia vivida.

Cornisa: SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS DE LA PRÁCTICA EN EL ÁREA DE FACTURACIÓN

Título

Sistematización de experiencias de la práctica realizada en la Clínica Visual y Auditiva del Instituto para Niños Ciegos y Sordos de la ciudad de Cali en el área de facturación período 2021-1

Justificación

La sistematización de experiencia es una técnica participativa que logra construir espacios de cuestionamiento, reflexión, redescubrimiento y recreación constante de la realidad, esta sistematización de experiencias permite registrar, rescatar procesos y experiencias que ayuden a capitalizar las experiencias positivas y mejorar las futuras prácticas formativas.

En el contexto internacional, se encuentra un proyecto de sistematización de la experiencia, en el cual el autor muestra el abordaje de los Determinantes Sociales de la Salud (DSS) en Perú, "se facilita el ordenamiento de los procesos participativos, la síntesis de las acciones referidas a la promoción de estilos de vida y entornos saludables, la interpretación de los antecedentes históricos y la identificación de las lecciones aprendidas que favorezcan la réplica de experiencias, con el objetivo de construir políticas públicas sanitarias basadas en evidencias." (Shishido y Campo, 2014).

Han establecido la importancia de la sistematización de experiencias que permite identificar el nivel de prioridad que la institución le permite realizar las actividades de promoción de la salud, determinar la utilidad y eficacia de los acuerdos interinstitucionales e intersectoriales, aporta a la toma de decisiones adecuadas que facilita la superación de las dificultades en base de la experiencia.

Cornisa: SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS DE LA PRÁCTICA EN EL ÁREA DE FACTURACIÓN

"Este estudio consiste en una sistematización de experiencias en gestión colaborativa de conflictos aplicadas en establecimientos educativos de la Región Metropolitana, Chile, como parte del proyecto que impulsa la Superintendencia de Educación (Supereduc) del Ministerio de Educación, para dar respuesta a los lineamientos establecidos en la circular acerca de la elaboración y reformulación de los reglamentos internos en esta materia, la cual rige para todos los establecimientos educativos que cuentan con reconocimiento oficial para funcionar. El objetivo de este estudio consiste en disponer de las evidencias, que identifique factores que podrían incidir, positiva o negativamente, en la implementación de experiencias escolares en torno a la gestión colaborativa de conflictos y a sus distintas herramientas de aplicación. El fin es contar con insumos para la actualización de las regulaciones acerca de la convivencia escolar que los establecimientos educativos deben considerar en sus reglamentos internos." (UNICEF CHILE, 2021, p5).

La sistematización se realizó para conocer las experiencias en la gestión colaborativa de conflictos entre los actores "El estudio se orientó a recoger la experiencia de los establecimientos educativos que han sido capacitados en gestión colaborativa de conflictos por la Unidad de Mediación Escolar de la Supereduc (UME). Para ello, formaron parte de la muestra los cuatro establecimientos educativos de la Región Metropolitana que participaron de dicha instancia de capacitación y las eventuales iniciativas y acciones de gestión colaborativa de conflictos que se generaron a partir de ella" (UNICEF CHILE, 2021, p5).

En el contexto nacional, la Secretaría Distrital de Bogotá implementó la sistematización de experiencias para áreas administrativas de prestación de servicios de medicina alternativa y terapias complementarias en la red pública distrital en el Hospital Pablo VI Bosa (E.S.E), con el

fin de "identificar avances, dificultades y aprendizajes obtenidos por diferentes experiencias en las que se han integrado servicios de atención convencional con servicios de medicina alternativa. Métodos: Se diseñó un instrumento de sistematización, diligenciado por los responsables de los servicios; se sistematizó la información disponible." (Martínez, Forero y Casas 2009). Esta sistematización de experiencias permite disminuir las brechas en la atención y buscar que los usuarios puedan acceder a esos servicios sin la necesidad del apoyo de la Entidad Prestadora de Servicios en Salud.

De acuerdo con lo investigado, la sistematización de experiencia es de suma importancia aplicarla porque permite a toda organización establecer las prioridades para el mejoramiento de los procesos para evitar causar un impacto negativo.

"Se realizó una sistematización combinada de tipo retrospectiva-prospectiva, utilizando como eje de análisis las acciones y estrategias desarrolladas por el equipo nacional dispuesto desde el Ministerio de Salud y Protección Social en el marco del convenio 184 MSPS-OIM. Se recolectó y analizó información de tipo documental, como los informes por eje disciplinar, los informes de asistencia técnica, los informes de los equipos interdisciplinarios territoriales, las actas departamentales, documentos técnicos y metodológicos desarrollados en la experiencia, así como documentos narrativos construidos de forma preliminar que documentan la experiencia desde la visión de cada eje disciplinar. Este documento de sistematización de experiencia se acompaña de dos textos más que corresponden a los desarrollos técnicos logrados con la experiencia, para el abordaje de la salud sexual y reproductiva y la salud mental en contextos de emergencia, en el que se incluyen algunos instrumentos sugeridos desde la experiencia y finalmente un documento propuesto a manera de plan de monitoreo en el que se formulan indicadores a monitorear aplicables

a la estructura del Sistema General de Seguridad Social en Salud de Colombia y la manera como está dispuesto el Sistema de Vigilancia en Salud Pública del País" (Urrego – Mendoza. Z, 2015, p 11).

En este contexto, la Fundación Saldarriaga Concha (FSC) define la sistematización de experiencias como: "Un proceso de reconstrucción y reflexión analítica de una experiencia, mediante mecanismos que permiten interpretar lo sucedido para comprenderlo e identificar aprendizajes que tendrán una utilidad en el futuro En este documento se presenta una propuesta metodológica general que tiene el propósito de apoyar el proceso de sistematización, no pretende ser una receta para desarrollarlo, pues cada proyecto tiene sus propias particularidades. Además, como lo indica Casas et al. (2010), para sistematizar experiencias no existe un método único y el camino se construye sobre la marcha. Sin embargo, sí se busca presentar un esquema para ese camino, que permita reflexionar sobre lo que se hace en los proyectos y generar aprendizajes a partir de esas reflexiones." (López y Suarez M, 2015).

En el contexto departamental como mencionan los autores Mina J y Montero E "Participación de las mujeres en el del proyecto social Tengo la Palabra, agenciado por la Fundación Plan en el municipio de Jamundí en el periodo 2014 – 2015, durante el cual se llevó a cabo el proceso de la práctica académica como estudiantes del programa de Trabajo Social de la Universidad del Valle. Como eje de sistematización se aborda la participación de las mujeres en el marco de la experiencia del proyecto Tengo la Palabra y su incidencia en la vida cotidiana. Los sub-ejes planteados para desarrollar esta sistematización son: Características de la participación, motivaciones y cambios de roles en la vida cotidiana de las mujeres. La identificación y análisis de estas categorías aportan a la comprensión de las lógicas de participación que se propician desde las instituciones que poseen los recursos para proyectos sociales y el rol que juegan de manera

específica los profesionales de Trabajo Social, en su función de intermediarios de las mismas, en contextos en los que priman relaciones de tipo clientelista y paternalista, que históricamente se han construido entre los sujetos (en el caso de esta sistematización), mujeres con necesidades de diverso orden en las comunidades. De igual manera lo anterior, hace aportes para posibilitar una intervención profesional con mayor efectividad" (Mina Carabalí, J y Montero Wagner, E, 2016.).

"Esta sistematización, buscará contribuir de manera significativa, con el legado documental, que dará fe, del aporte cultural a nivel teatral, que una parte de la Costa Pacífica, específicamente Buenaventura, ha aportado a la nación a través de los pueblos, sus costumbres y creencias. Por tal razón, considero necesario, iniciar esta sistematización, haciendo un breve recorrido, que devele la historia tras los inicios del teatro en el distrito de Buenaventura, entre los años 1960 y 1986 periodos durante el cual, se alcanzaron grandes avances por parte de actores de la región, en busca de una identidad cultural reconocida." Sinisterra Angulo y Robledo, J. (2019).

Después de una exhaustiva búsqueda de los proyectos de la sistematización de experiencia para crear el estado arte en el contexto internacional, nacional y departamental se ha comprobado que es muy importante conocer la experiencia durante la etapa de prácticas con el fin de recolectar la información y organizarla para establecer una metodología con la cual se pueda definir las actividades, los tiempos, los recursos, los productos del trabajo en equipo, los instrumentos de recolección, que es un proceso fundamental para la toma de decisiones y realizar las mejoras que se requieren.

Por lo tanto, se decidió realizar la sistematización de experiencias en la Clínica Visual y Auditiva del Instituto para Niños Ciegos y Sordos de la ciudad de Cali, en el proceso de Facturación durante el primer semestre del año 2021.

Cornisa: SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS DE LA PRÁCTICA EN EL ÁREA DE FACTURACIÓN

Es importante sistematizar la experiencia de la práctica realizada en el área de facturación porque permite construir espacios prioritarios, registrar los procesos que impliquen cumplir con las metas para la oportuna entrega de las facturas a las respectivas Entidades Promotoras de Salud (EPS) con el fin de generar el impacto económico positivo a la institución y su buen funcionamiento.

1. Objetivos

1.2 Objetivo General

Sistematizar las experiencias de la práctica realizada en el Instituto para Niños Ciegos y Sordos de la ciudad de Cali en el área de facturación período 2021-1

1.3 Objetivos Específicos

- Identificar las fallas que se presentan en el proceso de facturación que impiden cumplir con las metas propuestas.
- Realizar control de seguimiento de las fallas presentadas durante el proceso de facturación.
- Diseñar un plan de mejoramiento para prevenir fallas futuras en el proceso de facturación.

CAPÍTULO II: CONTEXTO DE LA EXPERIENCIA

La facturación es el proceso de registro, valorización y liquidación de los procedimientos, actividades y consumos prestados a un paciente hospitalario o ambulatorio para efectos de cobro. Leuro Martínez, M. y Oviedo Salcedo, I. T. (2016). El área facturación acata el decreto 4747 de 2007 “Por medio del cual se regulan algunos aspectos de las relaciones entre los prestadores de servicios de salud y las entidades responsables del pago de los servicios de salud de la población a su cargo, y se dictan otras disposiciones” Ministerio de la Protección Social (2007),

lo cual es importante porque es el proceso donde se generan los ingresos económicos a la Clínica Visual y Auditiva del Instituto para Niños Ciegos y Sordos de la ciudad de Cali, causada por los convenios con las Entidades Promotoras en Salud (EPS), como también los ingresos económicos de los usuarios particulares que acceden a los servicios de la clínica. Además de estar de la mano de las finanzas de la organización. Es considerado uno de los departamentos esenciales en toda entidad de servicios de salud.

La resolución que rige en facturación es la 3047 de 2008 "Por medio de la cual se definen los formatos, mecanismos de envío, procedimientos y términos a ser implementados en las relaciones entre prestadores de servicios de salud y entidades responsables del pago de servicios de salud, definidos en el Decreto 4747 de 2007" Ministerio de la Protección Social (2008), cumpliendo con los soportes de las facturas de prestación de servicios como lo menciona el artículo 12 "Los soportes de las facturas de que trata el artículo 21 del Decreto 4747 de 2007 o en las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan, serán como máximo los definidos en el Anexo Técnico No. 5, que hace parte integral de la presente resolución."

Durante el proceso de facturación se analizó las frecuentes fallas de la aplicación SSI CYS (Sistema de Salud Integral – Ciegos y Sordos) que está generando muchos retrasos en los procesos para tener las facturas electrónicas y anexarlas con un listado los cuales no son entregados a tiempo al área de envíos, además, los equipos de cómputo tienen hardware desactualizado; por lo tanto, se pone lento al encender la pc, además algunos equipos no cuentan en su software con las aplicaciones correspondientes para poner en funcionamiento las cajas.

Se evidenciaron los siguientes hallazgos:

- La aplicación SSI CYS (Sistema de Salud Integral – Ciegos y Sordos) presenta fallas para generar las facturas electrónicas.
- Una de las cajas no cuenta con el software completo para el funcionamiento del proceso, no estaba disponible.
- Inadecuada distribución de las labores, lo cual generó sobrecarga laboral en algunos auxiliares.

2. Objeto de la sistematización

La experiencia se realizó en el área de facturación desde el 05 de marzo de 2021 hasta el 30 de mayo de 2021 en la Clínica Visual y Auditiva del Instituto para Niños Ciegos y Sordos de la ciudad de Cali, para conocer las actividades que allí se realizan, con el fin de detectar las fallas que afectan el normal funcionamiento de ésta y el cumplimiento de los objetivos propuestos para el área anteriormente mencionada, permitiendo que se realice la sistematización de experiencias.

3. Eje de la sistematización

El eje de la sistematización de la experiencia con las prácticas realizadas en el área de facturación de la Clínica Visual y Auditiva del Instituto para Niños Ciegos y Sordos de la ciudad de Cali es conocer y narrar las actividades desarrolladas, identificar las fallas que se encuentren en el proceso de facturación que impiden un normal funcionamiento de acuerdo con la necesidad institucional para lograr cumplir con los objetivos propuestos.

CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

Para realizar el diseño metodológico de esta sistematización de experiencias en la Clínica Visual y Auditiva del Instituto para Niños Ciegos y Sordos de la ciudad de Cali, se definió como actividad inicial realizar una inducción de dos días en los cuales se explicaron los convenios y los tipos de contratos existentes con las EPS (Entidad Promotora en Servicios

de Salud), el servicio de consultas que prestan, cómo es el proceso de admisiones (se requiere para poder realizar la facturación), donde la identificación de la plataforma (SERVINTE) para realizar facturas, proceso de envíos de información a la DIAN para generar la factura electrónica a través del software SSI CYS (Sistema de Salud Integral – Ciegos y Sordos), también se realizó una reunión con una auxiliar para aclarar dudas sobre los decretos que más se manejan en facturación, que son el decreto 4747 de 2007, resolución 3047 de 2008, acuerdo 256 de 2001 que es el Manual Tarifario SOAT y el decreto 2423 de 2021.

De acuerdo con lo anterior y teniendo conocimiento de las fallas encontradas, para la caja que no contaba con el software completo para la facturación se realizó el reporte al área de sistemas para poner en conocimiento la falta de este. En el caso de la sobrecarga laboral en algunos auxiliares, se propone realizar un conteo de las facturas que se realizan diariamente para tener un promedio y saber cómo se debe distribuir la labor entre la cantidad de auxiliares que hay. Para las fallas que se presentaban en la generación de facturas electrónicas decidieron cambiar los equipos de cómputo.

Para la ejecución satisfactoria de la sistematización de experiencias, la Clínica Visual y Auditiva del Instituto para Niños Ciegos y Sordos de la ciudad de Cali, asignó como recurso un equipo de cómputo y tres auxiliares de Facturación para realizar la inducción.

Mediante la observación del funcionamiento de la plataforma se pudieron identificar las inconformidades que se hallaron durante el proceso.

La sistematización de la experiencia de la práctica formativa adelantada en la Clínica Visual y Auditiva del Instituto para Niños Ciegos y Sordos de la ciudad de Cali, donde se desarrollaron actividades en el área facturación, se trabajó interpretando el deber ser interno

del área, basado en el modelo cualitativo, participativo y hermenéutico, que permitió el conocimiento de la realidad a partir de la interpretación que los actores le asignan a la misma. Elementos trabajados:

Cualitativo: se observa la realidad desde la experiencia de los mismos participantes.

Participativo: posibilitó que los participantes de la experiencia reconstruyan y realicen una reflexión sobre la experiencia.

Hermenéutico: en este paso se dio el papel de interlocutores a los participantes de la experiencia, permitiendo la interpretación de cada uno de ellos.

Considerando estos elementos la ruta metodológica para la sistematización de la experiencia de la práctica formativa comprende unos momentos no secuenciales, es decir, son momentos presentes a lo largo del desarrollo de la misma, donde cada momento aporta nuevas reflexiones:

- **La reconstrucción**: se refiere a la reorganización de la experiencia que hacen los participantes, destacando los aspectos relevantes.

- **La interpretación**: permitió comprender la experiencia desde una dimensión global. Es importante resaltar que la interpretación es un ejercicio que ocurre de forma transversal durante todo el proceso de sistematización de la experiencia. Por otro lado, se asumió un horizonte participativo teniendo en cuenta que esta sistematización requiere del análisis riguroso del proceso de práctica, visto como un proceso gestor de conocimiento y aprendizaje significativo en la formación de los futuros profesionales; por lo tanto, el equipo de trabajo incluyó a todos los actores.

Técnicas de Investigación: Análisis Documental, como instrumentos se emplearon rejillas de análisis documental. La entrevista en profundidad, cuyo instrumento es una guía para el desarrollo de la conversación que permita recabar en el conocimiento práctico de los actores. Grupo Focal, cuyo instrumento es una guía para el desarrollo de la sesión y finalmente la Iconografía que permitirá analizar los registros fotográficos y fílmicos de la experiencia.

Los resultados obtenidos fueron la reducción de quejas por las fallas de la aplicación SSI CYS (Sistema de Salud Integral – Ciegos y Sordos), se establecen turnos equitativos para los auxiliares de facturación y se realiza la contratación de un auxiliar más, quedando así el área de facturación con todo el personal necesario para su funcionamiento.

Categorías de análisis

El área de facturación maneja un software que se llama SERVINTE el cual tiene diversas aplicaciones, una de ellas que se llama GESTOR es el que se usa para realizar el ingreso del usuario, solicitándole el documento de identidad original para ingresarlo al sistema, también se le solicita la autorización vigente de la EPS y la remisión médica para proceder a programar su atención y prestarle el servicio que requiere.

Conocer los procesos de admisión y facturación de los servicios prestados a los usuarios para analizar lo que se debe hacer de carácter prioritario, con el fin de detectar las fallas para realizar un plan de mejora para el área. A continuación, se muestra una tabla de las actividades realizadas cada día durante las prácticas donde se indican los hallazgos encontrados, es decir, las inconformidades presentadas que estaban generando un impacto económico negativo a la institución, el cual permitió establecer las prioridades para realizar el plan de mejoramiento (tabla 1).

Se realizó la categorización del análisis de datos que permite reunir y ordenar la información para que sea clara y entendible.

Tabla 1. Categorización de análisis

Equipos de cómputo	• Asignar un listado de software que requiere para el funcionamiento de los procesos • Realizar registros de reportes diarios por fallas del software. • Establecer protocolos para el manejo del software.
Talento Humano	• Realizar capacitaciones para establecer un buen clima organizacional. • Realizar capacitaciones para estimular el trabajo en equipo y establecer los roles de cada auxiliar. • Establecer registro de reportes por incumplimiento de los roles de cada actor (lista de chequeo).

Nota: análisis de datos que permite reunir y ordenar la información que se necesita para mejorar de carácter prioritario. Fuente: autoría propia.

Técnicas e instrumentos de recolección

Las técnicas de instrumentos de recolección de datos que se emplearon para esta sistematización de experiencias fueron:

- **Entrevistas:** Se realizó entrevistas a través de conversaciones con los auxiliares de facturación y con la coordinadora de facturación, donde inicialmente se identificaron las personas que hacían parte de esta área, se explicó de manera detallada como era el manejo del proceso de facturación; cuales eran las novedades que se presentaban en el proceso y cuáles eran las inconformidades del personal del área. Esta entrevista se realizó a nueve auxiliares y a la coordinadora de facturación.
- **Encuesta:** Se realizó a cada auxiliar una encuesta para saber cuál era su calificación acerca de cada uno de los criterios que ahí se preguntaban.

Tabla 2. Encuesta realizada a los auxiliares de facturación

Encuesta de hallazgos sistematización de experiencias en la Clínica Visual y Auditiva del Instituto para Niños Ciegos y Sordos.

Solicito muy amablemente a usted Auxiliar de facturación diligenciar la siguiente encuesta la cual hace referencia a los hallazgos encontrados durante las entrevistas realizadas mediante conversaciones.

La calificación de esta es de 1 a 5 donde, **1. Deficiente, 2. Malo, 3. Regular, 4. Bueno. 5. Excelente.**

1. ¿Cómo califica la sobrecarga de trabajo en su área?

1 2 3 4 5

2. ¿Cómo califica el nivel de compañerismo que hay en su área de trabajo?

1 2 3 4 5

3. ¿Considera que las distribuciones de las labores son equitativas?

1 2 3 4 5

4. ¿Considera usted que los equipos de cómputo son los adecuados para el correcto funcionamiento del área de facturación?

1 2 3 4 5

5. ¿Considera usted que el funcionamiento del programa SSI CYS (Sistema de Salud Integral – Ciegos y Sordos) está bien?

1 2 3 4 5

Agradezco su colaboración, pues con esto se podrán analizar mejor los datos de la sistematización de experiencias.

Nota: Encuesta realizada a los auxiliares de facturación para conocer el nivel de

- **Matriz de evaluación de criterios:** Después de realizadas las encuestas al personal del área de facturación, se realizó una matriz de evaluación de criterios, donde se plasmaron los hallazgos encontrados que no permiten el buen funcionamiento del proceso de facturación, La calificación de está matriz se realizó de 1 a 5 donde, **1. Deficiente, 2. Malo, 3. Regular, 4. Bueno, 5. Excelente.**

Tabla 3. Matriz de evaluación de los criterios hallados en la sistematización de experiencias.

	AUXILIARES								
CRITERIOS	Auxiliar 1	Auxiliar 2	Auxiliar 3	Auxiliar 4	Auxiliar 5	Auxiliar 6	Auxiliar 7	Auxiliar 8	Auxiliar 9
Sobrecarga laboral	3	2	4	5	2	3	3	2	4
Compañerismo	3	2	3	4	3	2	3	4	3
Distribución de las labores	2	3	4	4	3	2	3	3	4
Equipos obsoletos	3	3	4	4	2	3	3	3	3
Fallas en el programa	3	3	3	3	3	2	3	3	3

Nota: Resultado de las encuestas realizadas a los auxiliares de facturación.

Fuente: autoría propia.

- **Grupo focal:** Se realizaron reuniones con los auxiliares de información y la coordinadora de facturación.

A continuación, se presentan evidencias de la experiencia.

Ilustración 1. Área recepción

Nota: Es el primer contacto del usuario con la Clínica Visual y Auditiva de Instituto para Niños Ciegos y Sordos de la ciudad de Cali. Fuente: autoría propia

Ilustración 2. Facturación parte externa

Nota. Área donde se admite a los usuarios para prestar el servicio requerido. Fuente: Autoría propia

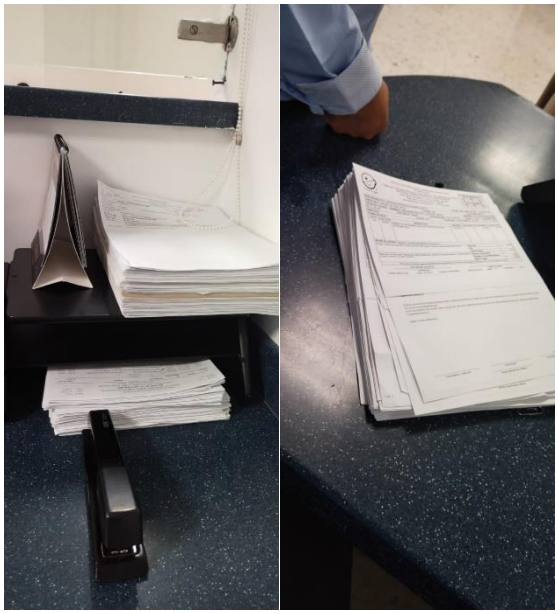
Ilustración 3. Área facturación interna

Nota. Área donde se admite a los usuarios para prestar el servicio requerido. Fuente: Autoría propia.

Ilustración 4. Estudiante de práctica del área facturación

Nota. Se realizó las prácticas en el área facturación de la Clínica Visual y Auditiva del Instituto para niños Ciegos y Sordos de la ciudad de Cali. Fuente: Autoría propia

Ilustración 5. Facturas impresas.



Nota. Facturas listas para ser entregadas al auxiliar de Radicación para realizar sus respectivos envíos. Fuente: Autoría propia

Evidencia de Software utilizado:

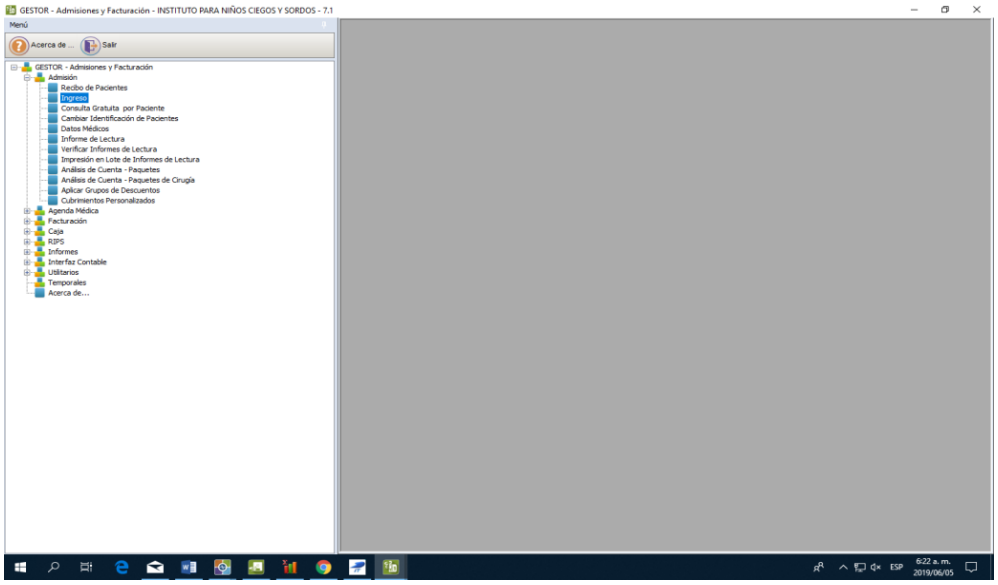
Ilustración 6. Pantallazo del Software Servinte

Nota. Software que utiliza en el área facturación para cumplir con las labores. Fuente: Clínica Visual y Auditiva del Instituto para Niños Ciegos y Sordos de Cali

Ilustración 7. Aplicación GESTOR

Nota. Aplicación Gestor se utiliza en el área facturación para realizar las admisiones de los usuarios y facturación de los servicios prestados a ellos. Fuente: Clínica Visual y Auditiva del Instituto para Niños Ciegos y Sordos de Cali

Ilustración 8. Interfaz de la aplicación Gestor

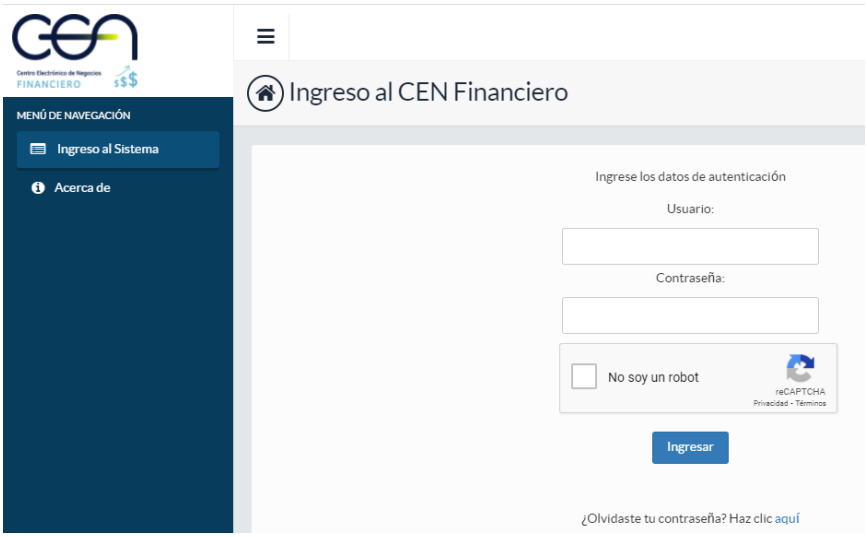


Nota. Interfaz de la aplicación Gestor donde se muestra varias herramientas para facturar los servicios prestados a los usuarios. Fuente: Clínica Visual y Auditiva del Instituto para Niños Ciegos y Sordos de Cali

Ilustración 9. Aplicación SSI CYS (Sistema de Salud Integral – Ciegos y Sordos)

Nota. Aplicación SSI CYS (Sistema de Salud Integral – Ciegos y Sordos), con el cual se generan las facturas electrónicas. Fuente: Clínica Visual y Auditiva del Instituto para Niños Ciegos y Sordos de Cali

Ilustración 10. Aplicación CEN Financiero



Nota. Aplicación CEN financieros donde generan las facturas electrónicas. Fuente: Clínica Visual y Auditiva del Instituto para Niños Ciegos y Sordos de Cali

PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN

El plan de mejoramiento que se propone para la ejecución de la propuesta de implementación de la sistematización de la experiencia consiste en realizar una lista de chequeo; además, la construcción y seguimiento de indicadores de calidad.

3.1. LISTA DE CHEQUEO

La lista de chequeo deberá ser diligenciada por la coordinadora de facturación semanalmente, para llevar a cabo un mejor seguimiento al proceso de facturación.

Tabla 4. Lista de chequeo

CRITERIO	CUMPLE	
	SI	NO
Existe evidencia donde se muestre las fallas en el proceso de facturación.		
Se tiene una buena distribución de las funciones para evitar la sobrecarga laboral y mejorar el manejo del estrés.		

Hay buen acceso de internet en los computadores para permitir un buen manejo en la aplicación SIS CYS (Sistema de Salud Integral – Ciegos y Sordos).		
Los equipos de cómputo contienen programas y software completos para el buen manejo de ellos.		
Los equipos de cómputo se encuentran en óptimas condiciones para la ejecución de las labores diarias.		
Se tiene suficiente papelería para la impresión de las facturas.		
Se entregaron a tiempo la totalidad de las facturas realizadas en el día, al departamento de radicación.		

Nota. Lista de chequeo que permite verificar los cumplimientos en el proceso de facturación. Fuente: Autoría propia

Tabla 5. Lista de chequeo de cumplimiento de las oportunidades de mejora.

CRITERIO	CUMPLE	
	SI	NO
Realizar reporte al área de sistemas para poner en conocimiento la falta del software en el área de facturación para un equipo de cómputo.		
Realizar conteo de facturas para mejorar la distribución y las tareas laborales a través de un promedio.		
Compra de equipos de cómputo nuevos para mejorar la falla del software de facturación.		
Contratación de un auxiliar de facturación para que el área quede con la capacidad laboral completa.		

Nota. Lista de chequeo que permite verificar las oportunidades de mejora dentro del área facturación. Fuente: Autoría propia.

INDICADORES DE GESTIÓN

Se propone implementar los siguientes indicadores, teniendo en cuenta que actualmente el área de facturación de la Clínica Visual y Auditiva del Instituto para Niños Ciegos y Sordos de la ciudad de Cali no cuenta con indicadores para realizar la medición de estos hallazgos; por lo tanto, las metas que aquí se proponen inicialmente, están sujetas a variación de acuerdo con los resultados que vaya arrojando el proceso en el día a día.

Tabla 6. Indicador de Gestión

ÁREA	NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	PERÍODO DE MEDICIÓN	RESPONSABLE
FACTURA-CIÓN	Número de reportes por incumplimiento en la impresión de facturas.	Disminuir el número de reportes por incumplimiento de la cantidad de impresión de facturas.	Cantidad de quejas solucionadas / Total de facturas	>20%	Mensual	Coordinadora de facturación.
FACTURA-CIÓN	Reportes por fallas técnicas a sistemas	Disminuir el número de reportes al área de Sistemas por las fallas de la aplicación SSI CYS causadas por fallas de la red institucional	Número de quejas semanales / total de facturas	>8 quejas	Semanal	Coordinadora de Facturación – área de sistemas
FACTURA-CIÓN	Quejas de auxiliares por fallas técnicas.	Disminuir quejas de los auxiliares por los reprocesos causados debido a la falta de programas en los equipos de cómputo.	Número de quejas mensuales /cantidad de factura	>1 queja	Mensual	Coordinadora de Facturación – área de sistemas
FACTURA-CIÓN	Quejas de auxiliares por sobrecarga laboral	Disminuir quejas por parte de los auxiliares debido a la sobrecarga	Quejas solucionadas	>30%	Mensual	Jefe de admisiones - Coordinadora de

		laboral en el área.	/ Quejas recibidas			Facturación – Talento Humano.

Nota. Indicadores de gestión permite conocer los resultados del proceso de facturación Fuente: Autoría propia.

APRENDIZAJES

El aprendizaje ganado durante las prácticas de la sistematización de experiencias fue implementar los conceptos, normas y teorías adquiridas durante la carrera universitaria a un proceso productivo de una entidad, es decir, darle vida a la teoría.

Otro aprendizaje durante la sistematización de la experiencia fue conocer como es un proceso de facturación, lo que permitió detectar las fallas que presentaba, clasificarlas y generar propuestas de mejoras.

6. CONCLUSIONES

La importancia de la sistematización de la experiencia permite realizar la interpretación de la información que se recolecta durante las prácticas realizadas en el área facturación de la Clínica Visual y Auditiva de la ciudad de Cali, la cual se pudo conocer los funcionamientos de este; se observó el proceso que se realizan y se detectó fallas que impide el cumplimiento de la facturación.

Mediante la implementación de la Sistematización de Experiencias se ha podido conocer los procesos de facturación más detalladamente; además se pudo establecer los objetivos para cumplir con la contribución de la transformación y difusión de las prácticas que se realizó en el área de facturación del Instituto para Niños Ciegos y Sordos de la ciudad de Cali en el período 2021-1 y lograr un mayor aprendizaje. De tal manera, se realizó el diseño metodológico para conocer los procesos que hay en el área facturación, por el cual se establecieron las actividades que es lo primordial para detectar las oportunidades de mejora que se requieren para garantizar la

realización de una buena sistematización de la experiencia; por lo que se trabajó bajo el modelo cualitativo, participativo y hermenéutico que permitió el conocimiento de la realidad a partir de la interpretación que los actores le asignaron a la misma.

Para la recolección de la información de acuerdo con la sistematización de la experiencia, se tuvo en cuenta el análisis documental, como instrumentos, además se emplearon rejillas de análisis documental, la entrevista en profundidad, los cuales son unas guías para el desarrollo de la conversación que permita recabar en el conocimiento práctico de los actores y la iconografía que permitirá analizar los registros fotográficos y fílmicos de la experiencia. Los instrumentos de recolección permitieron establecer una propuesta de implementación como la lista de chequeo e indicadores de calidad que son herramientas muy importantes para visualizar y conocer más fácil los cumplimientos e incumplimientos de los procesos; ellas nos sirven para tomar decisiones y realizar planes de mejora.

Se puede concluir que las entidades se acostumbran a convivir con las fallas en sus procesos porque se les vuelven paisaje del día a día, y mediante una perspectiva diferente por un agente ajeno al proceso se pueden detectar las fallas y hacer aportes para eliminar esos errores, como en este caso que el aporte realizado fue: cambio de un equipo de cómputo por parte de la Clínica Visual y Auditiva del Instituto para Niños Ciegos y Sordos de la ciudad de Cali; actualización del software para cumplir con los requerimientos del proceso de facturación; contratar a un auxiliar de facturación para nivelar la carga laboral de los gestores de esta área.

RECOMENDACIONES

Las recomendaciones hechas para que continue un buen funcionamiento del proceso de facturación son:

- Continuar diligenciando la hoja de chequeo.
- Revisar periódicamente el estado de los indicadores para tener el proceso bajo control.
- Evaluar la satisfacción del personal del área facturación.

Referencias

CEP Alforja. Verger, A (2010). *SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS EN AMÉRICA LATINA: una propuesta para el análisis y la recreación de la acción colectiva desde los movimientos sociales*. Recuperado de: https://cepalforja.org/sistem/bvirtual/?p=699

Ghiso, A. (1998). D*e la practica singular al dialogo con lo plural aproximaciones a otros tránsitos y sentidos de la sistematización en épocas de globalización.* Recuperado de: https://cepalforja.org/sistem/sistem_old/Ghiso.doc

Jara, O (2017). *La sistematización de experiencias: practica y teoría para otros mundos posibles.* Recuperado de: http://www.cinde.org.co/userfiles/files/Novedades.pdf

López, N y Suarez, M. (2015). *Sistematización de experiencias en la Fundación Saldarriaga Concha*. Recuperado de: https://www.saldarriagaconcha.org/wp-content/uploads/2019/01/guia-sistematizacion_final.pdf

Mina Carabalí, J y Montero Wagner, E. (2016). *Sistematización de una experiencia de participación de mujeres en el marco del proyecto social "Tengo la palabra" de la Fundación Plan en el municipio de Jamundí, Valle. Universidad del Valle*. Recuperado de: https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/handle/10893/16950

Ministerio de Salud del Perú. (2014). *Guía de sistematización de experiencias en promoción de la salud.* Recuperado de: https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321027-guia-de-sistematizacion-de-experiencias-en-promocion-de-la-salud.

Organización para la Agricultura y la Alimentación (FAO). (2004). *Guía Metodológica de sistematización: Programa Especial para la Seguridad Alimentaria PESA en Centroamérica.* Recuperado de: https://www.fao.org/3/at773s/at773s.pdf

UNICEF CHILE. FOCUS: Christian Berger, Magdalena Sánchez, Joaquín Subercaseaux, M. Jesús Montero, M. Paz Ramírez. (2021). *Sistematización de experiencias en gestión colaborativa de conflictos en contextos educativos*. Recuperado de: https://www.unicef.org/chile/informes/sistematizacion-de-experiencias-en-gestion-de-conflictos

Urrego - Mendoza, Z. (2015). *Sistematización de la experiencia de atención. Colección Aprender de la Experiencia en salud sexual y reproductiva y salud mental a población damnificada por la ola invernal 2010-2011 en ocho departamentos de Colombia*. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/282612647_Sistematizacion_de_la_experiencia_de_atencion_Coleccion_Aprender_de_la_Experiencia_en_salud_sexual_y_reproductiva

_y_salud_mental_a_poblacion_damnificada_por_la_ola_invernal_2010-2011_en_ocho_departame

Sinisterra Angulo, y Robledo, J. (2019). *Sistematización del proceso de conformación del grupo máscaras, una alternativa para la expresión teatral y juvenil en el municipio de Buenaventura*. Recuperado de: https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/handle/10893/14566

ANEXOS

ANEXO 1. Tabla de categorización de análisis de datos.

Equipos de cómputo	• Asignar un listado de software que requiere para el funcionamiento de los procesos • Realizar registros de reportes diarios por fallas del software. • Establecer protocolos para el manejo del software.
Talento Humano	• Realizar capacitaciones para establecer un buen clima organizacional. • Realizar capacitaciones para estimular el trabajo en equipo y establecer los roles de cada auxiliar. • Establecer registro de reportes por incumplimiento de los roles (lista de chequeo).

ANEXO 2: Encuesta realizada a los actores

Encuesta de hallazgos sistematización de experiencias en la Clínica Visual y Auditiva del Instituto para Niños Ciegos y Sordos.

Solicito muy amablemente a usted Auxiliar de facturación diligenciar la siguiente encuesta la cual hace referencia a los hallazgos encontrados durante las entrevistas realizadas mediante conversaciones.

La calificación de esta es de 1 a 5 donde, **1. Deficiente, 2. Malo, 3. Regular, 4. Bueno. 5. Excelente.**

1. ¿Cómo califica la sobrecarga de trabajo en su área?

1	2	3	4	5
○	○	○	○	○

2. ¿Cómo califica el nivel de compañerismo que hay en su área de trabajo?

1	2	3	4	5
○	○	○	○	○

3. ¿Considera que las distribuciones de las labores son equitativas?

1	2	3	4	5
○	○	○	○	○

4. ¿Considera usted que los equipos de cómputo son los adecuados para el correcto funcionamiento del área de facturación?

1	2	3	4	5
○	○	○	○	○

5. ¿Considera usted que el funcionamiento del programa SSI CYS (Sistema de Salud Integral – Ciegos y Sordos) está bien?

1	2	3	4	5
○	○	○	○	○

Agradezco su colaboración, pues con esto se podrán analizar mejor los datos de la sistematización de experiencias.

ANEXO 3. Matriz de evaluación

	AUXILIARES								
CRITERIOS	Auxiliar 1	Auxiliar 2	Auxiliar 3	Auxiliar 4	Auxiliar 5	Auxiliar 6	Auxiliar 7	Auxiliar 8	Auxiliar 9
Sobrecarga laboral	3	2	4	5	2	3	3	2	4
Compañerismo	3	2	3	4	3	2	3	4	3
Distribución de las labores	2	3	4	4	3	2	3	3	4
Equipos obsoletos	3	3	4	4	2	3	3	3	3
Fallas en el programa	3	3	3	3	3	2	3	3	3

ANEXO 4.

4.1. Lista de chequeo para realizar un mejor seguimiento al proceso de facturación.

CRITERIO	CUMPLE	
	SI	NO
Existe evidencia donde se muestre las fallas en el proceso de facturación.		
Se tiene una buena distribución de las funciones para evitar la sobrecarga laboral y mejorar el manejo del estrés.		
Hay buen acceso de internet en los computadores para permitir un buen manejo en la aplicación SIS CYS (Sistema de Salud Integral – Ciegos y Sordos).		
Los equipos de cómputo contienen programas y software completos para el buen manejo de ellos.		
Los equipos de cómputo se encuentran en óptimas condiciones para la ejecución de las labores diarias.		
Se tiene suficiente papelería para la impresión de las facturas.		

Se entregaron a tiempo la totalidad de las facturas realizadas en el día, al departamento de radicación.		

4.2. Lista de chequeo de cumplimiento de las oportunidades de mejora.

CRITERIO	CUMPLE	
	SI	NO
Realizar reporte al área de sistemas para poner en conocimiento la falta del software en el área de facturación para un equipo de cómputo.		
Realizar conteo de facturas para mejorar la distribución y las tareas laborales a través de un promedio.		
Compra de equipos de cómputo nuevos para mejorar la falla del software de facturación.		
Contratación de un auxiliar de facturación para que el área quede con la capacidad laboral completa.		

ANEXO 5. Indicadores de gestión

ÁREA	NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	PERÍODO DE MEDICIÓN	RESPONSABLE
FACTURA-CIÓN	Número de reportes por incumplimiento en la impresión de facturas.	Disminuir el número de reportes por incumplimiento de la cantidad de impresión de facturas.	Cantidad de quejas solucionadas / Total de facturas	> 20%	Mensual	Coordinadora de facturación.
FACTURA-CIÓN	Reportes por fallas técnicas a sistemas	Disminuir el número de reportes al área de Sistemas por las fallas de la aplicación SSI CYS causadas por fallas de la red institucional	Número de quejas semanales / total de facturas	> 8 quejas	Semanal	Coordinadora de Facturación – área de sistemas
FACTURA-CIÓN	Quejas de auxiliares por fallas técnicas.	Disminuir quejas de los auxiliares por los reprocesos causados debido a la falta de programas en los equipos de cómputo.	Número de quejas mensuales /cantidad de factura	> 1 queja	Mensual	Coordinadora de Facturación – área de sistemas
FACTURA-CIÓN	Quejas de auxiliares por sobrecarga laboral	Disminuir quejas por parte de los auxiliares debido a la sobrecarga laboral en el área.	Quejas solucionadas / Quejas recibidas	> 30%	Mensual	Jefe de admisiones - Coordinadora de Facturación – Talento Humano.