

## Desarrollo aplicación web para peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en instituciones prestadoras de salud privadas

Oscar Julian Diaz Castaño (Autor); Rubén D. Cárdenas (Asesor); Fabio A. López (L. Semillero)  
UNIVERSIDAD DE CALDAS – Ingeniería en Informática

### Resumen

El proyecto tiene como objetivo **Desarrollar una aplicación web para peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) en Instituciones Prestadoras de Salud (IPS) privadas**. La metodología empleada corresponde a una **investigación experimental** con un **enfoque analítico y descriptivo** desarrollado en 4 fases: **Análisis, Diseño, Implementación y Evaluación**. El **resultado esperado** es el desarrollo de un **prototipo funcional del sistema que permita realizar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) en Instituciones Prestadoras de Salud (IPS) privadas**. El logro esperado es **comercializar el prototipo** del sistema.

### Palabras clave

Aplicación web, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), Desarrollo de Software, Instituciones Prestadoras de Salud (IPS), Organizaciones Privadas

#### 1 Planteamiento del problema

La Necesidad identificada es el desconocimiento de aplicaciones web para peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) en Instituciones Prestadoras de Salud (IPS) privadas acorde a la circular externa 0008 de la Superintendencia de salud, la Pregunta de Investigación ¿Cómo desarrollar una aplicación web para peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) en Instituciones Prestadoras de Salud (IPS) privadas?

#### 2 Objetivos

##### OBJETIVO GENERAL:

**Desarrollar una aplicación web para peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) en Instituciones Prestadoras de Salud (IPS) privadas**

##### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. **Analizar** los diferentes requerimientos técnicos y legales peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) en Instituciones Prestadoras de Salud (IPS) privadas para diseñar la aplicación.
2. **Diseñar** Diseñar un prototipo funcional de aplicación web para peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) en Instituciones Prestadoras de Salud (IPS) privadas
3. **Implementar** Implementar el diseño propuesto que sea factible de comercialización.
4. **Evaluar** la aplicación implementada para realizar los ajustes pertinentes.

#### 3 Metodología

**Investigación Experimental** con **enfoque analítico y descriptivo** desarrollada en 4 fases: **Análisis, Diseño, Implementación y Evaluación**  
Recursos utilizados **Mapa de Empatía, Escenarios de Uso, WhatsApp**

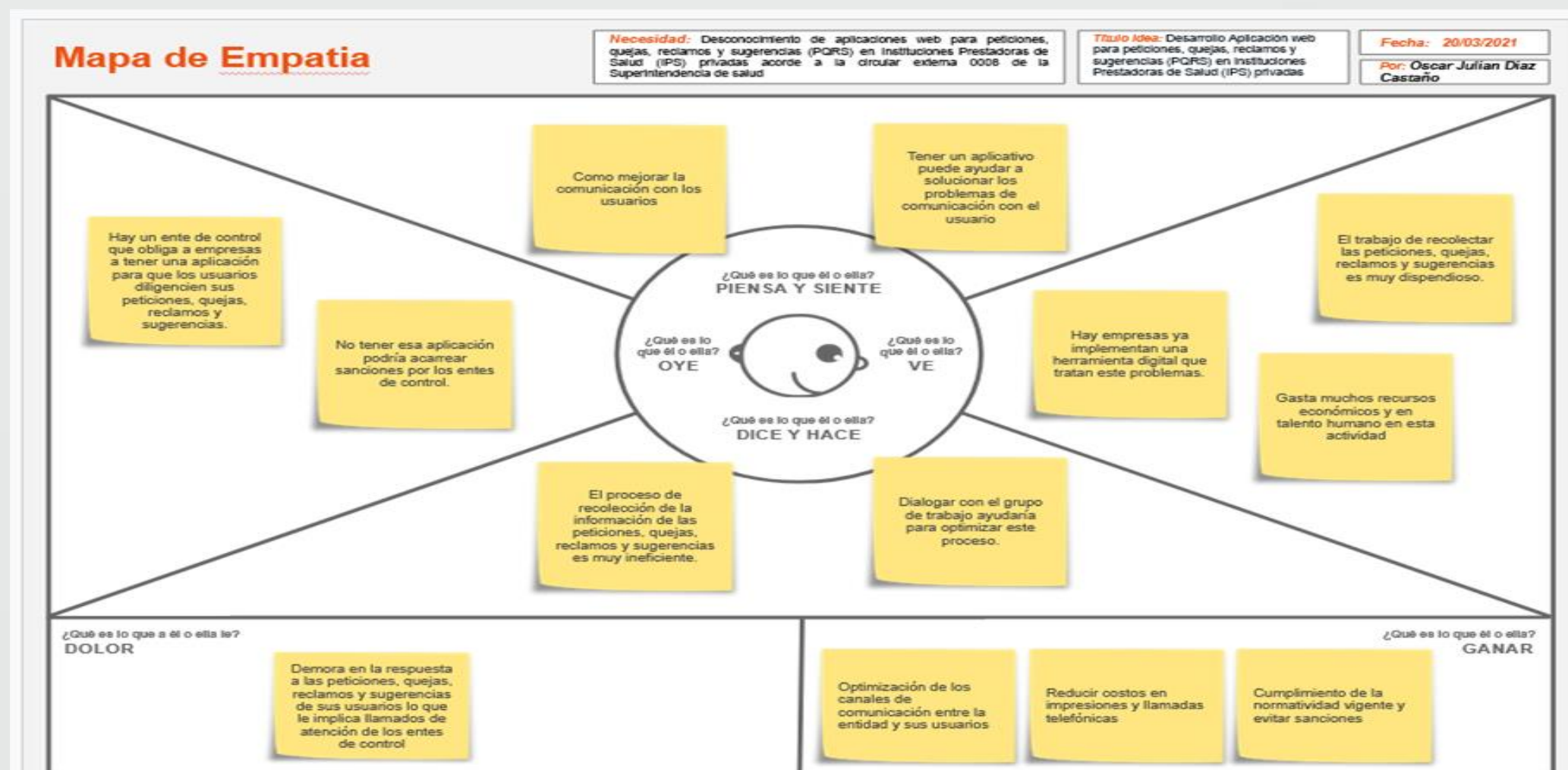


Fig. 1. Mapa de Empatía. Fuente (Propia)

#### 4 Resultados esperados

Desarrollo de un prototipo funcional del sistema que permita realizar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) en Instituciones Prestadoras de Salud (IPS) privadas

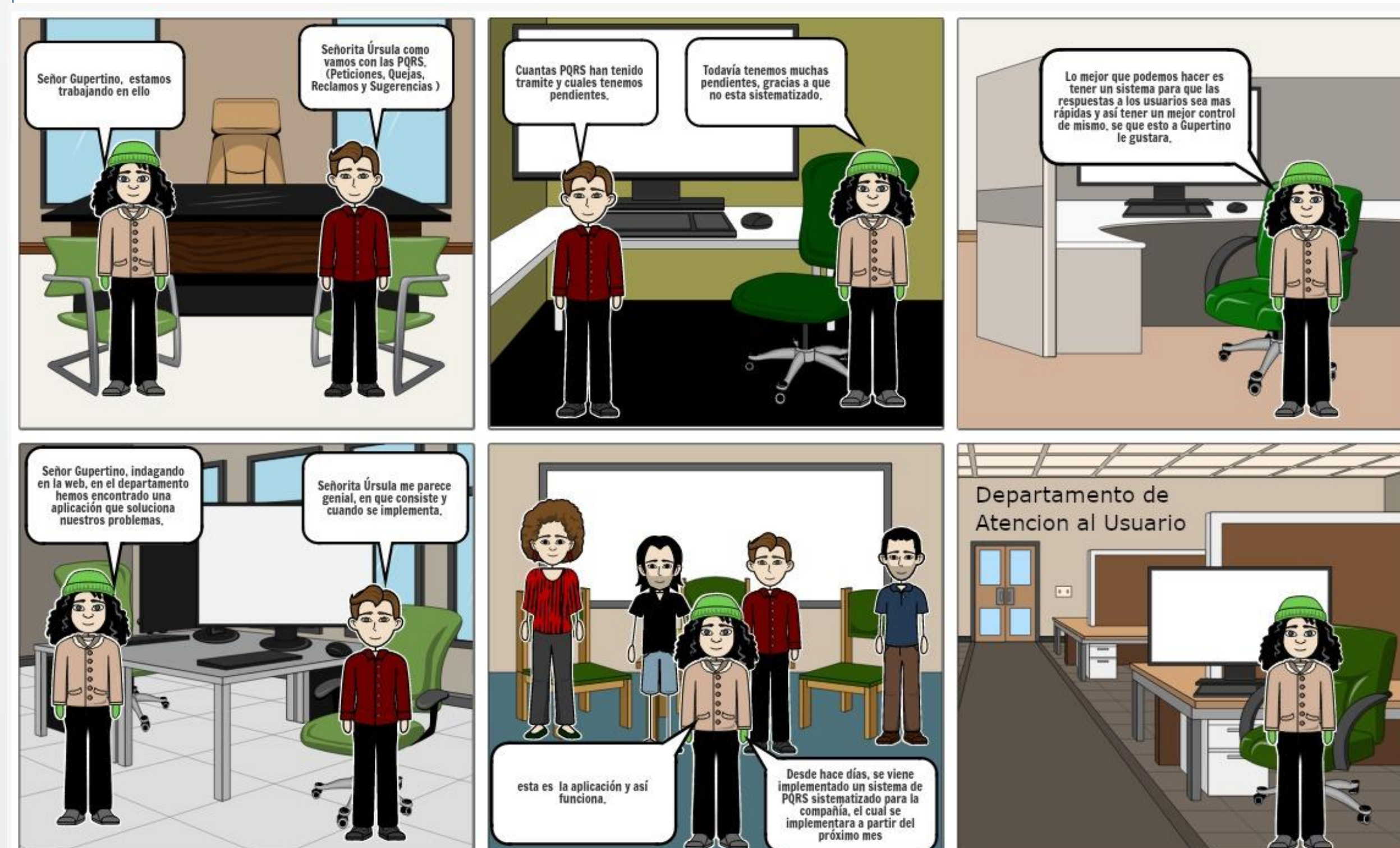


Fig. 2. Escenarios de Uso Fuente (Propia)



Fig. 3. Bosquejo Prototipo. Fuente (Propia)

#### 5 Referencias

- (2021). Retrieved 17 April 2021, from <https://play.google.com/store/apps/details?id=sic.servicioslinea.SICpqrsfmovil>
- (2021). Retrieved 17 April 2021, from <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.indenova.esigna.mobile.sede.mdn>
- (2021). Retrieved 17 April 2021, from <https://play.google.com/store/apps/details?id=pe.gob.susahud.servicio>
- (2021). Retrieved 17 April 2021, from <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.coopsana.coopsanamovil>

Jurado Sánchez, D. L., & Lievano León, J. H. (2020). Propuesta para mejorar la oportunidad de atención de las PQRS en una empresa prestadora de servicios de salud.

## Semillero de Investigación



**TecSis**

**Tecnología en Sistemas Informáticos**

