

	GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA	Código: MEJ-01-M-08-F-01 Versión: 02
	FORMATO LECCIONES APRENDIDAS	Fecha: 20/10/2025

Una lección aprendida se entiende como el conocimiento adquirido sobre una o varias experiencias, a través de la reflexión y el análisis crítico de los factores que pudieron haber afectado positiva o negativamente el resultado esperado.

Nombre de la entidad:	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ESE IMSALUD
Dependencia:	Oficina SIAU
Tema de la lección aprendida:	Caracterización y encuestas de satisfacción
Plan, programa o proyecto asociado:	Procesos de apoyo
Nombre servidor público:	Yurley Amparo Duarte Duarte
Cargo u objeto de contrato:	Jefe de oficina
Correo electrónico institucional	siau@imsalud.gov.co
Fecha diligenciamiento:	20/12/2025

Describe la situación o experiencia:
<p><i>Durante la vigencia 2025 se implementó por primera vez el Procedimiento de Ejecución y Articulación Institucional de la Caracterización de la ESE IMSALUD (USU-P-08), liderado por la Oficina SIAU y articulado con los procesos misionales y de apoyo. En este periodo se logró caracterizar aproximadamente 24.000 personas, lo que permitió validar en condiciones reales la operatividad del procedimiento, los flujos de información, el uso de la herramienta KoboToolbox y la capacidad instalada del equipo de promotores y apoyos técnicos.</i></p> <p><i>De manera complementaria, la Oficina SIAU implementó tableros digitales para la consolidación, análisis y presentación de la información, tanto del proceso de caracterización como de las encuestas de satisfacción del usuario, fortaleciendo la lectura integral del comportamiento de los grupos de valor.</i></p> <p><i>El proceso inició formalmente en el mes de marzo, lo que implicó una reducción del tiempo efectivo de ejecución anual y condicionó el comportamiento estadístico del cumplimiento frente a la meta institucional inicialmente planteada.</i></p>
¿Por qué lo ocurrido impactó positiva o negativamente los resultados esperados?
<p><i>El análisis estadístico evidenció que la meta institucional de 50.000 caracterizaciones no correspondía a la capacidad operativa real del sistema, la cual se ubicó entre 2.275 y 2.421 encuestas mensuales, muy por debajo del ritmo requerido (≈ 4.166 mensuales). Esta brecha no obedeció a fallas en la gestión del personal, sino a una combinación de factores estructurales, técnicos y administrativos.</i></p> <p><i>Entre los principales impactos se identificaron limitaciones tecnológicas de la plataforma KoboToolbox, como el almacenamiento de información en nubes internas que requieren descargas manuales, reprocesos por duplicidad de registros, encuestas no sincronizadas oportunamente y sobrecarga operativa en los meses de mayor demanda. Estas situaciones afectaron la oportunidad del dato; no obstante, la implementación de tableros digitales permitió mitigar parcialmente estos efectos, facilitando el control, seguimiento y análisis oportuno de la información recolectada.</i></p>

¿Cuáles soluciones o acciones de mejora aplicaron? (Si fue necesario)

En coherencia con el procedimiento USU-P-08, se implementaron acciones correctivas y de mejora orientadas tanto a la operación como al análisis de la información, entre ellas:

- *Seguimiento semanal y mensual conforme a lo establecido en el procedimiento.*
- *Acompañamiento técnico permanente a promotores para evitar pérdida de información y errores en el diligenciamiento.*
- *Verificación manual de bases de datos y depuración de registros duplicados.*
- *Capacitación operativa para el manejo adecuado de la herramienta KoboToolbox.*
- *Ajustes en los cronogramas de consolidación y análisis de información.*

Implementación de tableros digitales de análisis, que permitieron integrar información cuantitativa y cualitativa del proceso de caracterización y de las encuestas de satisfacción, fortaleciendo la calidad técnica de los informes institucionales, acciones que permitieron estabilizar el proceso, mejorar la lectura del dato y fortalecer la toma de decisiones basada en evidencia.

¿Cuáles son las lecciones aprendidas?:

La principal lección aprendida es que la definición de metas debe construirse a partir de la capacidad real del sistema, considerando el talento humano disponible, las herramientas tecnológicas, los tiempos efectivos de ejecución y las condiciones operativas del territorio.

Asimismo, se evidenció que la calidad y utilidad del dato no depende únicamente del diligenciamiento en campo, sino de la capacidad institucional para analizar, interpretar y utilizar la información recolectada. La implementación de tableros digitales permitió transformar el proceso de caracterización en un ejercicio analítico y estratégico, integrando información cuantitativa y cualitativa que nutre de manera directa los informes de satisfacción del usuario y los espacios de seguimiento institucional.

El procedimiento USU-P-08 demostró ser funcional y pertinente, aunque requiere ajustes progresivos basados en evidencia empírica y análisis estadístico continuo para reducir reprocesos y fortalecer la gestión de la información.

¿Cuál es su recomendación para obtener mejores resultados en un escenario similar?:

Se recomienda consolidar el procedimiento incorporando un componente estadístico y analítico formal, que permita proyectar metas realistas con base en promedios históricos, tendencias mensuales y capacidad operativa instalada.

Adicionalmente, se sugiere institucionalizar el uso de tableros digitales como herramienta permanente de seguimiento, análisis y presentación de resultados, tanto para el proceso de caracterización como para las encuestas de satisfacción, reduciendo la dependencia de procesos manuales y fortaleciendo las competencias analíticas del equipo SIAU, en concordancia con los lineamientos de seguimiento definidos en el procedimiento institucional

¿Como área/entidad autoriza que la información contenida en este formato pueda ser compartida con otras áreas y/o entidades para efectos de gestionar el conocimiento y los aprendizajes? Sí ☒ No ☐

Nota: Los datos recolectados en esta ficha serán tratados bajo lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, "Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".