



**Efectividad y Seguimiento del Consultorio Rosa del Hospital Universitario del Valle
Evaristo García HUV.**

**Lilian Isabella Franco Donneys
Vivian Zuleima Echeverry Henao
Lina María Segura Moyano**

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:

Magister en Gobierno y Gestión Pública

Director (a):
Juan Diego Lobo Clavijo
Doctor

Modalidad:
Innovación organizacional
“Business case”

Universidad EAN
Facultad de Administración, Finanzas y Ciencias Económicas
Programa de Innovación Organizacional
Bogotá D.C., Colombia
21 /11 / 2024

Agradecimientos

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a las siguientes personas, cuyo apoyo ha sido fundamental para la realización de este trabajo de grado:

Gerente del Hospital: Agradezco profundamente al Gerente del Hospital Irne Torres, por su disposición y apoyo en todo momento, facilitando los recursos necesarios y permitiendo que nuestra investigación se llevara a cabo dentro de un entorno profesional y dedicado al bienestar del hospital.

Funcionarias del Consultorio Rosa: Nuestro más sincero reconocimiento a las funcionarias del Consultorio Rosa, quienes, con su dedicación y humanidad, nos brindaron una valiosa colaboración en la recolección de datos y en todo lo relacionado con el desarrollo de este trabajo. Gracias por su calidez, profesionalismo y por todo el apoyo brindado a lo largo de esta investigación.

A Juan Diego Lobo, Director de Tesis: Queremos expresarle nuestro profundo agradecimiento, quien ha sido una guía indispensable durante todo este proceso. Su paciencia, sabiduría y constante apoyo nos han permitido desarrollar este trabajo con rigor académico y compromiso. Gracias por su confianza, por las valiosas orientaciones y por motivarnos a seguir adelante en todo momento.

Contenido		Pág
1.	Resumen Ejecutivo Interactivo	6
	1.1. Visión general del proyecto	6
	1.2. Propuesta de valor única	7
	1.3. Resultados clave esperados	7
2.	Contexto y desafío de innovación	7
	2.1. Análisis del ecosistema de innovación del sector y de la solución	7
	Propuesta	7
	2.2. Entendimiento de las necesidades del área y/o unidad de negocio (Diagnóstico interno)	8
	2.3. Mapa de empatía del cliente/usuario	10
	2.4. Definición del problema utilizando "How Might We" (HMW)	10
3.	Solución Innovadora	11
	3.1. Descripción de la solución (storyboard)	11
	3.2. Prototipo conceptual (imágenes o modelo 3D)	13
	3.3. Propuesta de experiencia del usuario (journey map)	14
4.	Análisis de mercado y competencia	16
	4.1. Análisis de tendencias emergentes y tecnologías disruptivas	16
	4.2. Mapa de posicionamiento de innovación	17
	4.3. Análisis de competidores y potenciales colaboradores	17
5.	Plan de implementación bajo metodologías ágiles	18
	5.1. Roadmap de innovación.	18
	5.2. Metodología de desarrollo	18
	5.3. Equipo y recursos necesarios (incluir roles de innovación)	23
	5.4. Cultura de innovación	27
6.	Análisis Financiero y de Impacto	27
	6.1. Proyecciones financieras y ROI de innovación	27
	6.2. Análisis de escenarios (mejor caso, peor caso, caso más probable)	28
	6.3. Impacto social y ambiental (si aplica)	28
7.	Gestión de riesgos y oportunidades	29
	7.1. Matriz de riesgos y estrategias de mitigación	29
	7.2. Análisis de pivote (opciones alternativas)	29
	7.3. Oportunidades de escalabilidad y crecimiento futuro	32
8.	Métricas de éxito y KPIs de Innovación	32
	8.1. OKRs (Objectives and Key Results) del Proyecto	32
9.	Conclusiones y próximos pasos	34
	Recomendaciones	34
10.	Bibliografía	34
	Anexos	36

Lista de Graficas

Figura 1. Consultorio Rosa	9
Figura 2. Imágenes de violencia de género	Error! Bookmark not defined.
Figura 3. Técnicas y módulos ofrecidos por la App Consultorio Rosa	20
Figura 4. Etapas de construcción y pruebas con la implementación de la APP.....	21

Figura 5. Efectividad y seguimiento del Consultorio Rosa22

Lista de Tablas

Tabla 1. Atención en el consultorio Rosa9

Tabla 2. Usuarios directos **Error! Bookmark not defined.**

Tabla 3. Caracterización y factores del Consultorio Rosa.**Error! Bookmark not defined.**2

Tabla 4. Programas y rutas**Error! Bookmark not defined.**5

Tabla 5. Información técnica16

Tabla 6. Necesidades de los usuarios - Factores de calidad.....21

Tabla 7. Criterios de Calidad del modelo de Deutsch Criterios23

Tabla 8. Componentes.....23

Tabla 9. Definición y descripción de roles de los involucrados24

Tabla 10. Plan de comunicaciones y gestión de cambio.25

Tabla 11. Plan de comunicación dirigido a los usuarios y fase de capacitación a los empleados del HUV 26

Tabla 12. Equipos de computación y comunicación..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabla 13. Estado de resultados.....28

Tabla 14. Flujo financiero.....29

Tabla 15. Matriz de riesgos.....30

Tabla 16. Análisis interno DOFA**Error! Bookmark not defined.**30

Tabla 17. Análisis externo DOFA.....31

Tabla 18. OKRs y KPI s32

Objetivos y alineación estratégica

Objetivo general

- Identificar y evaluar los factores que inciden en la continua prestación del servicio del Consultorio Rosa, con el fin de desarrollar estrategias innovadoras que mejoren la eficiencia y calidad del servicio prestado a las mujeres en estado de vulnerabilidad.

Objetivos específicos

- Describir estadísticamente las manifestaciones o situaciones a las que se han visto expuestas las mujeres asistentes al consultorio Rosa del HUV
- Visibilizar la atención tan efectiva que presta el Consultorio Rosa en los procesos de abuso sexual, violencia intrafamiliar y demás acciones contra las mujeres en el HUV.

- Fortalecer el Consultorio Rosa a nivel tecnológico que contribuya de manera solidaria a tener un apoyo de parte de los entes gubernamentales y personas naturales que bien fortalecen este campo de acción.

1. Resumen Ejecutivo Interactivo

Lograr el bienestar y la protección de las usuarias en el HUV es una gran apuesta que demarca la efectividad de las labores que demanda el sistema de salud hoy en día, de esta forma se ha evaluado estadísticamente el funcionamiento operativo del personal con las mujeres que asisten con frecuencia al Consultorio Rosa que enmarcan las situaciones de vulnerabilidad, haciendo visibles y pertinentes las rutas de atención más ágiles y oportunas.

Garantizando este bienestar y el cumplimiento de lo planteado se da la implementación de una herramienta tecnológica como la App Consultorio Rosa, permitiendo contar con un apoyo más amplio de las entidades gubernamentales, creando esquemas de seguridad adecuados para estas personas; los resultados son muy significativos, de acuerdo al análisis realizado, el tiempo de espera para una atención ha disminuido en un 60%, así como el incremento en la atención oportuna data un 40 %, dando muestra relativa a este esquema de innovación tan benéfico para toda la comunidad de la ciudad de Cali y demás municipios, la satisfacción a la atención, señala un 80% y la implementación de esta App enmarca un 90% con grado muy positivo para el impacto esperado (Ver anexo 6).

Palabras clave: App: Es un programa de software que puede ser diseñado para funcionar en dispositivos de diferentes clases en especial los móviles como teléfonos inteligentes o tabletas; estas aplicaciones ofrecen a los usuarios diversas funciones, desde entretenimiento a herramientas de productividad.

Efectividad: Es el logro deseado que se obtiene mediante la eficacia y la eficiencia en un tiempo determinado con el menor empleo de recursos.

Implementación: Es la puesta en marcha de una idea o propuesta con la cual se diseña un plan o estrategia tecnológica o de algún tema específico que generan cambios positivos que involucran el desarrollo empresarial, social e informático.

Hospital Universitario del Valle HUV: Es una entidad pública (Empresa Social del Estado) descentralizada del orden Departamental adscrito a la Secretaría de Salud del Valle del Cauca, presta servicios de salud con énfasis en la atención del paciente de alta complejidad, y es una de las instituciones de salud más grandes e importantes del suroccidente colombiano.

Consultorio Rosa: Es una estrategia y un centro de atención prioritaria para las mujeres creada por la Gobernación del Valle que tiene como objetivo fortalecer la ruta de atención integral de prevención de la violencia, abuso sexual y cualquier forma de maltrato tanto físico como mental, emocional y demás.

1.1. Visión general del proyecto

Las empresas se han capacitado para adaptarse a las exigencias del mercado y de la industria, con el objetivo de posicionarse como líderes mediante plataformas de sistemas informáticos abiertos, desde donde conforman nuevos modelos de negocio y realizan buenas inversiones en sus contenidos. Estas empresas se vuelven cada vez más digitales en su forma

de operar, monetizar y aprovechar las ventajas competitivas, fomentando e incorporando lo nuevo, como lo señala Planellas (2022).

La convergencia de la innovación con el emprendimiento ofrece una nueva perspectiva a las empresas que abordan el cambio y la transformación. Esto lo logran invirtiendo en plataformas que permitan una relación más directa con los consumidores, utilizando datos para ofrecer contenidos y publicidad a su audiencia nicho, y detectando ventajas de los modelos actuales para desarrollar plataformas digitales que les faciliten implementar nuevos modelos de negocio y destacar los que consideran exitosos.

Con base en ello, se aborda la implementación de una aplicación de software para el Consultorio Rosa, con el objetivo de fortalecer los canales de la ruta de atención que requieren las mujeres en condiciones de vulnerabilidad, y realizar un seguimiento adecuado a su problemática.

1.2. Propuesta de valor única

En el campo informativo y tecnológico, las empresas aprovechan las fortalezas que han adquirido para fomentar la diferenciación e innovación según las necesidades de sus clientes. Esto les permite proyectar su crecimiento, orientar sus servicios hacia el cliente y, al mismo tiempo, contrarrestar el incremento en los costos de producción y precios de productos. Además, buscan derribar barreras culturales y mantener el compromiso y la lealtad de sus clientes.

Comprender el perfil demográfico de la comunidad en relación con el uso de instrumentos o equipos utilizados para obtener información se constituye como una herramienta esencial para identificar comportamientos asociados a los dispositivos, especialmente los móviles, cuya demanda es alta casi sin distinción de edad. Las plataformas tecnológicas impactan de manera significativa según los grupos demográficos; por ejemplo, entre los 15 y 24 años se destacan como líderes en su uso.

En el contexto hospitalario, es importante evaluar con detenimiento que el uso de elementos tecnológicos y digitales sea una realidad. Como señala Pérez (2021), el sistema educativo español enfrenta retos importantes para cumplir con los objetivos de la Agenda 2030, tales como incrementar la calidad formativa y garantizar la igualdad de oportunidades.

1.3. Resultados clave esperados

La respuesta a la necesidad actual de manejo tecnológico a nivel informativo hospitalario se ha vuelto más activa en los medios digitales. Los usuarios saben lo que quieren: ser más participativos, tener mayor voz, y que sus opiniones sean escuchadas y tomadas en cuenta. A su vez, los medios de comunicación dependen de la audiencia, que es uno de los elementos clave para su evolución y sostenibilidad económica. Por este motivo, muchos de ellos buscan adaptarse a las demandas de los usuarios, añadiendo funciones interactivas a sus portales y dando un lugar preferencial a las opiniones.

Como lo señala Tchertov (2024), es crucial que los hospitales desarrollen estrategias de digitalización individualizadas que adopten un enfoque holístico y consideren las necesidades tanto de los pacientes como del personal médico. Los procesos ineficientes pueden ser identificados y mejorados mediante un análisis y optimización detallados.

2. Contexto y desafío de innovación

2.1. Análisis del ecosistema de innovación del sector y de la solución propuesta

El Hospital Universitario del Valle se destaca por la prioridad que otorga a la complejidad de los procesos médicos que atiende. En este contexto, su posición respecto al Consultorio Rosa y los eventos ocurridos entre septiembre de 2023 y agosto de 2024 ha sido clave. Durante este periodo, la efectividad y el seguimiento de las atenciones brindadas a mujeres víctimas de diversas situaciones de vulnerabilidad no han alcanzado los resultados esperados.

Esto evidencia la necesidad de implementar programas informáticos más avanzados a los tradicionales mediante los cuales se pueda tener acceso más fácil y que demandan una respuesta más ligera de lo que habitualmente se tiene, gracias a los avances tecnológicos, por ello es útil en este caso para el Sector salud del HUV especialmente en el Consultorio Rosa diseñar de esta manera una aplicación de software que permita optimizar la ruta de acceso a esta plataforma de las mujeres atendidas en el Consultorio Rosa y facilite un seguimiento claro y preciso. Este adelanto técnico no solo mejoraría los procesos internos, sino que también elevaría los estándares de atención, posicionando al hospital como un referente nacional en servicios médicos inclusivos y eficientes. De acuerdo con Martínez, Villavicencio y López (2011), el desarrollo de estrategias innovadoras como éstas son la clave para mejorar la competitividad en sectores estratégicos en especial los de la salud, asegurando procesos más efectivos y alineados con las necesidades de los pacientes que requieren una atención considerable.

Relativo al ecosistema externo la implementación de la App consultorio Rosa resulta ser de mucho apoyo y de gran beneficio en especial para las usuarias, la familia y toda la comunidad en general, gracias a ello son conocedores del desarrollo o realización de jornadas de crecimiento personal, capacitaciones socio – psicoeducativas, fortalecimiento de talleres de emprendimiento y demás espacios sociales y de sostenibilidad, al igual que la disponibilidad precisa de las entidades estatales como la fiscalía, la defensoría del pueblo, las personerías que acompañan estos procesos.

2.2. Entendimiento de las necesidades del área y/o unidad de negocio (Diagnóstico interno)

En esta etapa se busca identificar los procesos clave, las necesidades específicas del área de negocio y las posibles restricciones que puedan influir en el desarrollo del proyecto. Según Ortiz y Erazo (2017), el uso de metodologías ágiles en el sector público permite un entendimiento más dinámico y adaptativo de los requerimientos internos, al promover la colaboración constante entre los equipos y las partes interesadas.

Es de anotar que el trabajo tecnológico que suscita una entidad pública de carácter hospitalario de tan alta magnitud como el HUV, donde acude una significativa parte de la población perteneciente a la ciudad Santiago de Cali y demás municipios debe ser la mejor. Por tal motivo, la atención estimada y la información pertinente relativa a su historial clínico y la demanda de otros departamentos que en sí se remiten deben ser registradas en este Software que posee gran dimensión para albergar dichos datos que uno a uno debe inspeccionar.

Conforme al grado de atención precisada por tantas mujeres que respectivamente presentaban estos estados de vulnerabilidad, se analizaron las cifras presentadas y se tuvieron en cuenta un grupo de mujeres que fueron atendidas presencialmente en el consultorio rosa en el período correspondiente al mes de septiembre de 2023 a agosto de 2024.

En este estudio se presentan diferentes géneros, mujeres, hombres, personas correspondientes a las comunidades LGBTIQ, la referencia de las edades que oscilan entre los 14 años etapas de adolescencia, jóvenes, adultos, adultos mayores de 60 años y más y los tipos de violencia de las cuales han sido objeto (Abuso sexual, violencia física, otro tipo de violencia) atendidos en el consultorio Rosa del HUV; teniendo en cuenta que la violencia intrafamiliar o de género es un fenómeno que ha trascendido en la, se hace necesario promover estrategias de innovación mediante las cuales el HUV y en especial el consultorio Rosa sea participe como actor en la ruta de atención que necesitan en las mujeres quienes se han convertido como norma en las víctimas más sobresalientes de la violencia en el interior de la región Vallecaucana, es por tal motivo que durante este trabajo se datan los hallazgos claves con los cuales se procede a realizar los diseños más precisos para posibilitar una mejora en la atención prestada en este contexto población atendida de Septiembre de 2023 a Agosto de 2024, (Ver anexo 1)

Gráfico 1. Consultorio Rosa



Fuente: Elaboración HUV.

Tabla 1. Atención en el consultorio Rosa.

ATENCIÓN EN EL CONSULTORIO ROSA			
AÑO	2023	2024	TOTAL
MUJERES	110	324	434

Fuente: Elaboración propia.

Bajo este estudio demográfico se hace el análisis de investigación cualitativa mixta que denota el autor Sampieri (2018). Bernal (2015) también destaca la importancia de combinar enfoques cualitativos y cuantitativos para obtener una visión más completa del fenómeno estudiado. Esto hace referencia a una muestra aleatoria simple de esta misma población, estimada de 434 mujeres en estado de vulnerabilidad e indefensión, las cuales no responden con efectividad y seguimiento a las rutas precisadas para los procesos de atención que sigue el Consultorio Rosa.

El estudio desarrollado es de carácter descriptivo y no experimental que sistemáticamente ha de precisar la información respectiva de este diagnóstico interno. Esta muestra aleatoria simple representa un 10 % de la población estudiada y atendida, que arroja un número de 43 mujeres con edades entre los 20 y 35 años, con estrato socio económico bajo y medio – bajo.

A este grupo de mujeres atendidas se les plantearon dos preguntas, relativas a la encuesta y sus resultados. (Ver anexo 2)

De manera precisa y fundamentada, el análisis realizado a partir de los resultados obtenidos en este trabajo investigativo permitió establecer un diagnóstico interno que resalta la gran capacidad de la plataforma tecnológica del Hospital Universitario del Valle Evaristo García. Este diagnóstico evidencia la viabilidad de implementar una aplicación de software para el Consultorio Rosa. Tanto el equipo administrativo como el área de sistemas han manifestado su disposición para llevar a cabo la implementación de este programa informático aplicativo, el cual facilitaría el acceso y el seguimiento a la población atendida en esta dependencia, optimizando los procesos y garantizando una atención más eficiente y oportuna.

Ser parte del desarrollo tecnológico y evidenciar su avance en el área de sistemas permite mejorar los aspectos relacionados con la salud física, mental y emocional. Esto se traduce en un enfoque integral hacia los pacientes atendidos, especialmente hacia las mujeres que enfrentan procesos derivados de violencia y maltrato, quienes requieren una atención prioritaria con mayor prevención y celeridad, sistema mediante el cual gracias a esta App consultorio Rosa las usuarias podrán acceder al Menú principal en el cual encontrarán los enlaces para citas de la ruta de atención requerida, horario de atención, puntos de atención, peticiones, quejas, reclamos o felicitaciones, y las demás redes de servicios disponibles en este portal.

2.3. Mapa de empatía del cliente/usuario

Para garantizar el éxito en el desarrollo de la solución tecnológica, es esencial adoptar metodologías que permitan una rápida adaptación a los cambios y una entrega continua de valor. Extreme Programming (XP) se destaca como una metodología ágil enfocada en la mejora continua, la comunicación entre equipos y la entrega incremental de resultados, lo cual resulta fundamental en entornos con requerimientos dinámicos (Penadés, 2006).

Lograr una participación masiva y efectiva de las mujeres en el Consultorio Rosa, ubicado en el Hospital Universitario del Valle, es fundamental para atender los diferentes comportamientos asociados a situaciones de violencia en momentos de crisis. Estas incluyen escasas defensas emocionales y dificultades para solicitar apoyo externo, aspectos que evidencian la vulnerabilidad del género femenino. Deutsch y Hornstein (1975) subrayan que las intervenciones psicológicas deben enfocarse en fortalecer las redes de apoyo social y la autoeficacia, ya que estos elementos son cruciales para promover el bienestar y el empoderamiento de las personas en situación de vulnerabilidad. Este espacio busca generar una comunicación asertiva, fortalecer la autoestima y facilitar el enfrentamiento de problemas de conducta y la toma de decisiones concretas.

En este contexto, la propuesta de implementar la APP Consultorio Rosa permitirá que las mujeres se empoderen y conjuguen su realidad en primera persona, fortaleciendo sentimientos de autoestima y adoptando medidas saludables para enfrentar de manera asertiva su situación de vulnerabilidad. Esta herramienta será clave para brindar continuidad y seguimiento a sus procesos frente a actos de violencia, maltrato y abuso sexual.

Con base en lo anterior, es importante destacar como estrategia a seguir:

- La planeación de alternativas de acción por parte del consultorio Rosa del HUV
- Desarrollar el trabajo investigativo y de atención efectiva con rutas de prevención para las mujeres.
- Revisar los modelos tecnológicos e interactivos que permitan identificar los canales de información y de atención que tienen las mujeres atendidas en el Consultorio Rosa del HUV, como mecanismo de innovación para este sistema de atención a la población vulnerable

2.4. Definición del problema utilizando "How Might We" (HMW)

Gracias a este análisis y trabajo investigativo, se evidencia cómo el Consultorio Rosa ha venido prestando servicios asistenciales a las mujeres en estado de vulnerabilidad, afectadas por situaciones que impactan su integridad y sus vidas.

De esta manera, se ha propuesto establecer un sistema de información oportuno a través de una aplicación de software (APP CONSULTORIO ROSA), en la cual el consultorio rosa tenga acceso a un plan de información más ágil y acorde con sus necesidades. Este sistema permitirá adelantar los diferentes procesos con mayor celeridad, facilitando la adaptación concreta a este nuevo acompañamiento efectivo que busca reorientar los servicios del Consultorio Rosa en la ciudad de Santiago de Cali.

3. Solución Innovadora

3.1. Descripción de la solución (storyboard)

Este enlace describe cómo la atención presencial del Consultorio Rosa con la implementación de la APP, se enfoca en brindar a las mujeres una gran prioridad y una atención continua, siguiendo el protocolo que se les ha venido ofreciendo. La implementación de esta plataforma, la APP Consultorio Rosa, introduce una solución innovadora que facilita un avance tecnológico significativo para el HUV, convirtiéndose en un hilo conductor de innovación en el proceso de atención.

Los modelos de atención siguen su curso habitual, pero ahora se optimizan a través de nuevos canales de conexión y comunicación que ofrece la APP Consultorio Rosa. Esta herramienta marca una nueva directriz en la forma en que las profesionales del área proporcionan atención, adaptándose a las necesidades de las mujeres en situaciones de vulnerabilidad, tal como se detalla a continuación:

Figura 2. Imágenes de violencia de género



Fuente: [story-board-maltrato-a-la-mujer](#) (2012).

Ante estas imágenes, se ha planteado la esquematización para brindar atención oportuna a las mujeres en estado de vulnerabilidad, teniendo en cuenta los flagelos que enfrentan, y así lograr su receptividad ante los episodios que presentan.

Tabla 2. Usuarios directos

Usuarios directos (Hospital Universitario del Valle -Consultorio Rosa)

Fuente: Elaboración propia
Tabla 3 Caracterización y factores del Consultorio Rosa.

Caracterización y Factores del Consultorio Rosa	
Categoría	Descripción
Caracterización	Las diferentes alternativas del Consultorio Rosa del Hospital Universitario del Valle.
Procesos de Atención	<ul style="list-style-type: none"> - Recepción e ingreso del paciente - Clasificación Triage 1 - Valoración Médica Inicial - Valoración por equipo multidisciplinario del Consultorio Rosa (Psicología, Trabajo Social) - Despliegue de atención Interinstitucional - Notificación del caso al SIVIGILA - Aprovechamiento de sistemas creativos que faciliten el apoyo y motivación de las mujeres.
Factores Importantes en la Implementación	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo efectivo con mujeres víctimas de indefensión aprendida y con otras que permitan una implementación más dinámica y participativa. - Impacto social que fomente el espíritu prospectivo y de emprendimiento desde el Consultorio Rosa hacia la comunidad y hogares. - Asignación del 25% de actividades de crecimiento y autoestima para fortalecer a las mujeres y su cadena de apoyo.
Factores Externos (colaboradores)	<ul style="list-style-type: none"> - Familia - Comunidad Desarrollar jornadas de fortalecimiento de valores en espacios psicoeducativos que ayuden a: <ul style="list-style-type: none"> - Aprender a lo largo de la vida. - Vivir juntos en armonía. - Enfrentar diversas situaciones como sociales y ambientales para sostenibilidad. - Conocer y entender mejor su personalidad.
Factores Internos (colaboradores)	<ul style="list-style-type: none"> - Hospital Universitario del Valle - Consultorio Rosa - Profesionales de apoyo - Fiscalía y otras instituciones. Proveen una red de apoyo integral para empoderar a las mujeres atendidas, motivándolas a ser ejemplos de productividad y resiliencia en la sociedad.

Fuente: Elaboración propia

Esta ruta está diseñada para el HUV y se presenta como un modelo a seguir, fortaleciendo seres plenos e íntegros que forman parte de este ámbito social, con dinámicas interactivas que logran despertar mayor interés en las mujeres, quienes hoy en día se ven más motivadas y son un claro ejemplo a seguir como seres productivos en la sociedad.

Debido a ello, el avance y la receptividad de la población femenina en el Consultorio Rosa del Hospital Universitario del Valle es uno de los principales objetivos, ya que la plataforma de software que se desarrollará es capaz de captar la información detallada que procesan las usuarias a través de una aplicación especial, permitiéndoles tener seguridad y confianza en este sistema tan versátil.

Gracias a ello se desarrollaran planes de comunicación más asertivos que se mencionan más adelante que corresponden a socio - psico-educativas que contribuyan a fortalecer la formación en valores morales que adelanta esta trabajo con el ánimo de construir e impulsar un equipo oficial que se encargue de brindar ayuda y colaboración a las mujeres que presentan violencia de género, con un cronograma de actividades para ser desarrolladas por las redes aliadas creando estrategias y alternativas de convivencia y de gran emprendimiento para que este procedo educativo a nivel institucional se haga periódicamente y se evalúe de manera conjunta en aras de que sea reglamentado en esta Institución hospitalaria.

La implementación de la App consultorio Rosa se convierte en el marco oficial del diseño de destrezas que involucren a los integrantes del grupo de mujeres atendidas en este despacho y se cimenter como pioneras en este marco didáctico a desarrollar en este escenario vallecaucano.

3.2. Prototipo conceptual (imágenes o modelo 3D)

La plataforma es una base de información que almacena diversos módulos de hardware o software con los que resulta ser compatible. En la actualidad, el software utilizado por el Hospital Universitario del Valle se denomina *Miccional El Servite*, y tiene una capacidad muy amplia que le permite albergar una aplicación como la APP Consultorio Rosa. Esta plataforma se constituye como un adelanto en el manejo de las TIC a nivel nacional, ya que es un diseño innovador que no se ha desarrollado en ninguna otra parte de Colombia, gracias al apoyo tecnológico con el que cuenta este Departamento.

Optimiza las operaciones que pueden presentarse con las mujeres que requieren alguna atención de forma digital, utilizando servidores de la más alta calidad que permiten su funcionamiento como el eje de todos los eventos que requieren los pacientes del Pacífico colombiano en el HUV.

El almacenamiento principal Software *Miccional El Servite* corresponde a:

- Servidor para el equipo profesional y demás servidores con los que cuenta el HUV.
- El Servidor está adaptado para todas las funcionalidades del HUV la nómina correspondiente, mes a mes, Las historias clínicas de los pacientes, aplicativo para sacar citas y demás y sus demás servidores de Software de imágenes de gestión documenta, de Infraestructura hospitalaria y de CROSS Software para el envío de PQR.

Este operador central que maneja los demás servidores adscritos a dicha plataforma le da total disponibilidad acorde a las exigencias requeridas para la App de Consultorio Rosa, que son:

- Objetivo de prototipo que se diseña con la imagen característica del Consultorio Rosa.

- Con múltiples funcionalidades trabajando de la mano con los factores internos para cada caso como lo pueden ser: Defensoría del Pueblo, Instituto de Bienestar familiar, Fiscalía y demás entes gubernamentales que hacen parte de los procesos de vulnerabilidad de la mujer en la ciudad de Santiago de Cali.

El programa informático denominado App consultorio Rosa tiene su funcionalidad de la siguiente manera:

Notificaciones push, haciendo uso de forma eficiente la solicitud de citas, los horarios de atención en la plataforma encontrarán el enlace de Chat/Mensajes este es en tiempo real, especialmente con fines de asistencia, en lugar de comunicarse por correo electrónico.

Se cuenta también con un Feedback/Evaluación que es la posibilidad de opinar sobre la app que se esta utilizando informarles sobre fallos o incluso dejar quejas. Para las jornadas de integración y capacitación se puede acceder al Registro/integración social, pero sólo con las personas adscritas a la plataforma y se encuentran en la base de datos del consultorio Rosa, no hay inclusión con las redes sociales.

La Adaptación es este link que permite que las usuarias personalicen su aplicación para que la experiencia del cliente sea lo más agradable posible. Sus clientes deben poder cambiar los modos (por ejemplo, nocturno o diurno), colores, fuentes, ajustes, etc. dentro de la aplicación. Cuando las usuarias personalizan una aplicación según sus preferencias, la utilizan durante más tiempo.

La Geolocalización permite mostrar la ubicación exacta cuando el GPS está encendido y toda la información importante en el mapa.

Pasarela de puntos de atención emergente, implica la transferencia de servicios solicitados en la App del consultorio Rosa a otra dependencia gubernamental acompañante de los procesos que requieren las usuarias de plena confianza y responsabilidad.

Analítica, esta función permite seguir el comportamiento de las pacientes, su actividad, la duración de las sesiones, y darles un seguimiento más conciso a los servicios ofrecidos.

Escáner de códigos QR: Esta función está incluida en la lista de funciones interesantes de la aplicación. La información oculta en los códigos QR redirige a los usuarios a sitios web específicos o se pone a disposición de los usuarios para que la lean. La ventaja del código QR es su capacidad para almacenar información variada. Tu app mejorará si integra esta función.

Y la conexión con el plan de Seguridad, protegiendo tu App cumpliendo con las normas y las leyes establecidas para acceder a su funcionamiento tanto en los móviles como en los otros dispositivos. (Ver anexo 7)

3.3. Propuesta de experiencia del usuario (journey map)

Los programas o rutas de atención se realizan con la misma claridad que se ofrecen de manera presencial, y posteriormente, como clienta del Consultorio Rosa, se puede acceder a la facilidad que brinda esta aplicación, APP Consultorio Rosa, que presenta en esta oportunidad el HUV. Este sistema ofrece de forma más versátil los enlaces que se detallan a continuación:

Tabla 4. Programas y rutas

Programas y rutas de atención		Atención presencial y/o por la App Consultorio Rosa
Aplicaciones de caracterización	de	Identificando los problemas de vulnerabilidad y en el software, reduciendo riesgos de ataques y amenazas y la implementación de alternativas que minimicen las alteraciones que puede sufrir y maximizando la satisfacción del usuario.
Evaluación de desempeño y canales de comunicación efectivos.	de	Implementación automática de cadenas de conocimiento a los problemas presentados, conexión directa con Fiscalía, ICBF, Defensoría del pueblo y demás
Evaluación de seguridad	de la	En busca de vulnerabilidades con el fin de evitar posibles ataques informáticos que atentan contra la integridad y seguridad del sistema
Usabilidad		Colaboración plena y confiable en los procesos adelantados en el Consultorio Rosa del HUV de Cali
Accesibilidad		Fomentar las aplicaciones inclusivas que puedan ser utilizadas por personas en situación de discapacidad.
Consultoría y Workshops	y	Asesorar el modo de operación de esta implementación de APP y la calidad de software que se emplea para cualquiera de los funcionarios y clientes que tienen acceso a este sistema de información tan necesario para su salud mental e integra, permitiendo la instalación de un módulo de material de consulta para poder asistir y dar el protocolo ideal a la paciente como tal.

Fuente: Elaboración propia

Es necesario implementar un sistema de información de avance tecnológico como la APP Consultorio Rosa, que funcione como un conector asertivo frente a los procesos que enfrentan las mujeres en situación de vulnerabilidad y riesgo. Esto contribuirá al mejoramiento de la atención a las usuarias, brindándoles mayores beneficios y garantías en los eventos que enfrentan en su cotidianidad, lo que demuestra la innovación tecnológica en un prestigioso hospital de la ciudad de Santiago de Cali. Según García (2006), los estándares de calidad del software son fundamentales para garantizar no solo la funcionalidad, sino también la seguridad y la sostenibilidad de las plataformas digitales, especialmente en entornos críticos como el hospitalario. La implementación de un programa de software complementario, como la APP Consultorio Rosa en el HUV, permite contar con un sistema informativo integral, que atienda específicamente las rutas de atención para mujeres en situación de indefensión o vulnerabilidad, garantizando un seguimiento más efectivo de los procesos que se adelantan. La diligencia seguirá siendo la misma:

- Ruta de atención
- Recepción e ingreso del paciente
- Clasificación Triage 1
- Valoración Médica Inicial
- Valoración equipo multidisciplinario Consultorio Rosa (Psicología, trabajo Social)
- Despliegue de atención Interinstitucional
- Notificación del caso al SIVIGILA

- Aprovechamiento de sistemas creativos por parte de las mujeres atendidas y que hacen parte de este proceso de apoyo con el cual se pueden explorar el mundo fuera del entorno habitual que enfrentan en sus hogares y que sirvan de ejemplo a esta comunidad.

Esta APP del Consultorio Rosa próxima a implementarse, será diseñada y puesta en marcha por la Oficina de Gestión de la Información del Hospital Universitario del Valle, estimándose necesarios dos ingenieros adicionales para dicha dependencia, los cuales se encargarán de establecer el plan de trabajo operativo, considerando el esquema funcional del *Consultorio Rosa*. Este esquema será atendido de manera virtual por el equipo interdisciplinario que hace parte del Consultorio Rosa, quienes serán los encargados de gestionar los procesos de las mujeres víctimas de estos episodios, garantizando una atención rápida y eficiente en este despacho.

Tabla 5. Información técnica

Uso de la interfaz (IU) – Experiencia del usuario (UX) MODERNAS	
Ofrecimiento y gestión de datos	Cubre las necesidades de los trabajadores móviles y sus solicitudes
Soporte a la gestión de historias clínicas	Brinda soporte a aplicaciones nuevas y especializadas, tales como servicios en la nube para logística y demás dependencias
Conecta y acelera el desarrollo a través de integraciones internas y con terceros	Provee herramientas de productividad estándar tales como alertas, para los funcionarios, KPI, flujos de trabajo, desgloses, e informes por autoservicio
	Asegura los datos suministrados con confianza y responsabilidad, en lo referente a la atención de los pacientes en este caso los clientes cuentan con:
	Los servicios digitales que presenta esta plataforma se logran acceder a las Historias clínicas de los pacientes y en ella también se logra el acceso y gestión de diferentes servicios y aplicaciones de forma centralizada, dando posibilidades de que se pueda optar por otras aplicaciones, en este caso la APP del Consultorio Rosa.

Fuente: Elaboración propia

4. Análisis de mercado y competencia

4.1. Análisis de tendencias emergentes y tecnologías disruptivas

A este programa de Software que se encuentra en el HUV se le adecoo el KPI - Indicador clave de rendimiento que posibilita la funcionalidad en todos los operativos o módulos de hardware empleados de acuerdo a los objetivos suministrados de manera conjunta.

A continuación, se presentan las tendencias en el mercado que se convierten en posibles alternativas disponibles en él, como se expone en los programas de Software de gestión hospitalaria (2022) y también teniendo en cuenta lo anotado por (Ortiz, 2017) entre ellas están: Ver diagrama de Gantt, (Anexo 2):

a. HINAI Web Gestión hospitalaria

HINAI Web es un software SaaS de gestión hospitalaria que le permite administrar de manera eficiente los procesos del hospital. Este permite controlar la admisión y seguimiento de pacientes, la gestión de camas, y la facturación. Además, el software le ofrece informes detallados para ayudarle a tomar decisiones informadas.

b. Hospital Management Software

Permite gestionar el hospital de forma eficiente, organizando pacientes, citas, facturación y más con programa de software especializado en gestión hospitalaria.

c. InsightCS Hospitalario

InsightCS, permite simplificar la gestión del hospital, con herramientas de programación de citas, seguimiento de pacientes, historias clínicas digitales y facturación automatizada, ahorrará tiempo y recursos valiosos; posee un interfaz intuitiva y personalizable que se adapta a las necesidades del paciente.

d. Palash Practice Hospitalaria

Palash Practice es una solución completa para la gestión de hospitales, permitiendo la programación de citas de manera eficiente, la administración de pacientes y la facturación simplificada. Con esta programación los hospitales pueden mejorar la eficiencia de sus procesos internos y ofrecer una mejor experiencia a los pacientes.

e. Uniwide HIMS

Con el software de gestión hospitalaria, se podrá programar citas, administrar el historial médico de los pacientes, gestionar el inventario de medicamentos y equipos, generar informes y facturas de manera automática, entre otros. Además, su interfaz personalizable facilita el uso para todo el personal.

De acuerdo a las diferentes alternativas presentadas anteriormente que muestran gran manejo en los aspectos que adelantan las plataformas hospitalarias, no se procede a escoger alguna de ellas, a pesar de tener buen nivel en los aspectos tanto tecnológicos como financieros, por lo que no cuentan con módulos tan representativos en los que se integren especialmente a un mismo servidor, tal y como lo maneja en este momento el Programa de Software que presenta el Hospital Universitario del Valle, llamado *Miccional El Servite*, que más adelante se hará su descripción que ha dado resultados muy benéficos y tiene una gran capacidad de almacenamiento con la cual da gran proporción para continuar abriendo espacios para más servidores, en este caso el de la puesta en marcha de la App Consultorio Rosa y los que requieran estar dentro de su esquema funcional de forma ágil y amigable que generen adelantos en el ámbito hospitalario a nivel nacional.

4.2. Mapa de posicionamiento de innovación

La plataforma de información del Hospital Universitario del Valle, denominada *Miccional El Servite*, tiene la capacidad de albergar la aplicación *APP Consultorio Rosa*. Esto representa un avance significativo en el manejo de las TICs a nivel nacional, respaldado por la infraestructura tecnológica del Departamento. El software y la tecnología utilizados en esta institución optimizan las operaciones de cada área, especialmente en este espacio *Rosa*. Además, cuenta con servidores de alta calidad que garantizan el funcionamiento eficiente de la plataforma como eje central de todos los procesos que requieren los pacientes del Pacífico colombiano en el HUV.

Plan de trabajo de implementación de la plataforma de Software que posee el Hospital Universitario del Valle y la aplicación de una APP Consultorio Rosa. Diagrama de Gantt (Ver anexo 3)

Es fundamental centrarse en el proveedor que mejor se ajuste a las necesidades presentes en el HUV y de acuerdo a las presentaciones competentes para la *APP Consultorio Rosa* se eligió esta, así como se hizo anteriormente en el prototipo conceptual:

Conecta y acelera el desarrollo a través de integraciones internas y con terceros de ahí la importancia y la posibilidad de la conexión de la APP Consultorio Rosa, dando el enlace a las otras áreas que bien se involucran en el proceso de vulnerabilidad de la mujer y pueda ser remitida a instituciones como: la Fiscalía, Defensoría del pueblo y demás.

4.3. Análisis de competidores y potenciales colaboradores

Los proveedores y competidores del mercado presentan alternativas que no resultan viables, dado que la plataforma del HUV cuenta con las actualizaciones y el personal altamente capacitado que ejecuta los programas diseñados y supervisados por los entes responsables de estos sistemas. Esto asegura la efectividad y el rendimiento de la plataforma. Por lo tanto, es crucial aprovechar al máximo los esquemas alternativos y los servidores que ofrece este hospital, sin la necesidad de buscar colaboración externa. (Ver anexo 3)

Por su parte los colaboradores que se asocian a este trabajo de innovación son los que se describieron antes en la Tabla No 4. Con la ruta de atención diseñada.

Con esta ruta de plan de acción en la implementación de la *APP Consultorio Rosa* se plantea que la información suministrada y por ende los recursos necesarios destinados al uso correspondiente de las usuarias y la adecuación de esta plataforma, cuenten con:

Planificación de procesos. Por ser este un proyecto de interacción y de manejo, con la base de datos de carácter reservado que dispone la Psicóloga encargada de la atención de los casos en el Consultorio Rosa, dicha información pasa al área de sistemas la cual brindará a través de herramientas tecnológicas (aplicación) seguridad y confiabilidad de la información.

Proceso de resultados: Al interior de la plataforma y de la metodología ágil a implementar como tal y de su funcionalidad se evalúa la interacción que estos mismos programas dan y permiten tener óptimos resultados que posicionen al Consultorio Rosa y HUV en un alto nivel.

Proceso de trabajo y de proyección: El manejo de inventarios externos al inicio del mismo, muestra las necesidades especiales que se han presentado tanto a nivel externo como al interior del HUV. Por lo tanto, es importante desarrollar las garantías y fundamentadas en las normas nacionales bajo políticas de calidad.

5. Plan de implementación bajo metodologías ágiles

5.1. Roadmap de innovación

La herramienta o ruta de planificación para el desarrollo de la innovación tecnológica se hizo útil mediante la metodología ágil que se implementa que es **Extreme Programming (XP)**, la cual se destaca por su capacidad de organización y planificación, minimizando errores a lo largo de todo el proceso. Esta metodología es la más adecuada para este contexto, ya que ofrece estrategias que benefician directamente a las usuarias.

El éxito de **Extreme Programming** radica en potenciar las relaciones personales a través del trabajo en equipo, fomentando la comunicación constante y agilizando los tiempos de

respuesta. Esto permite una mayor interconectividad con las pacientes, asegurando que sigan de manera efectiva sus procesos de atención y remisiones, si así lo requieren.

5.2. Metodología de desarrollo

La elección de esta metodología se basa en las ventajas que ofrece, y su impacto positivo se reflejará en una comunicación más asertiva y eficaz a nivel tecnológico.

El código debe contemplar estrictas normas de seguridad y una política clara de tratamiento de datos. Es esencial que se desarrollen pruebas automáticas y se implemente programación colaborativa, donde los directamente involucrados en los procesos sean los encargados de llevar a cabo las pruebas y hacer las remisiones pertinentes, si así lo requiere el caso.

Se debe proporcionar la información necesaria para cada caso, asegurando la disponibilidad de módulos o materiales de consulta específicos para los profesionales, según los casos que se gestionen. El sistema debe contar con un repositorio de información basado en los datos suministrados por el Consultorio Rosa, permitiendo la expansión o extensión del trabajo, ya sea directo o presencial. Además, debe incluir funcionalidades como estadísticas, análisis, retroalimentación y seguimiento, que contribuyan a fortalecer los campos de acción propuestos y ofrecer alternativas viables a desarrollar.

Se ha seleccionado la APP implementada en el HUV, debido a la complejidad de los asuntos que suelen presentarse en este consultorio para el género femenino, ya que esta plataforma y metodología se convierten en un vínculo clave para las relaciones interpersonales. A pesar de su naturaleza tecnológica, la aplicación demanda gran veracidad y eficacia en los procesos que se siguen dentro de la Ruta de atención, garantizando el apoyo necesario en cada etapa del proceso. Además, se cuenta con un plan de trabajo bien estructurado, que asegura la efectividad del sistema en el HUV, tal como se detalla en el Diagrama de Gantt (Ver anexo 3).

El seguimiento de estas medidas permite evaluar en tiempo real qué factores están incidiendo positivamente para alcanzar los objetivos, así como para identificar las áreas que se deben mejorar.

Teniendo en cuenta las rutas a seguir, sus enlaces, sus canales de acceso y de gestión que faciliten la efectividad en los procesos atendidos y que se convierten en derroteros muy puntuales.

Así mismo, evaluando en qué estado se encuentra un determinado evento. A partir de esa información se tomarán decisiones que impulsen la mejora constante con el fin de alcanzar los objetivos que fueron fijados inicialmente.

Es de gran relevancia hacer un plan de acción que permita su total disposición en el entorno y para ello se establecieron sus fases, las cuales son una forma práctica de delimitar las actividades dentro del ciclo de vida de este proyecto, así como una vía eficiente de estructurar el trabajo.

Un gran número de actividades se concentran en la realización de este proyecto el cual finaliza con la entrega del sistema evaluativo. En el que generalmente se propone, el manejo interactivo de la plataforma y se plantea en 5 fases que son definidas correctamente de acuerdo a su profundidad y duración. Así:

1. Fase de planeación: Es la primera y una de las más decisivas etapas de un proyecto. Se evalúa la situación problemática existente, se definen los objetivos preliminares a alcanzar mientras se efectúa el análisis del entorno del proyecto. También se realiza como parte del proceso de toma de decisiones inicial y primordial un estudio de la factibilidad técnica, económica del mercado potencial y la selección de la alternativa más apropiada.

El entregable es el reporte diagnóstico de lo que sucede en el Consultorio Rosa del HUV. Por el acuerdo de confidencialidad que se firma una vez se establece el vínculo de médico profesional – paciente, se establece un esquema de política de manejo de datos para la implementación de la *APP Consultorio Rosa*. En el que se suministra toda la documentación e información pertinente para este trabajo y se hace entrega bajo el sistema de gestión de seguridad evaluado por los profesionales vinculados.

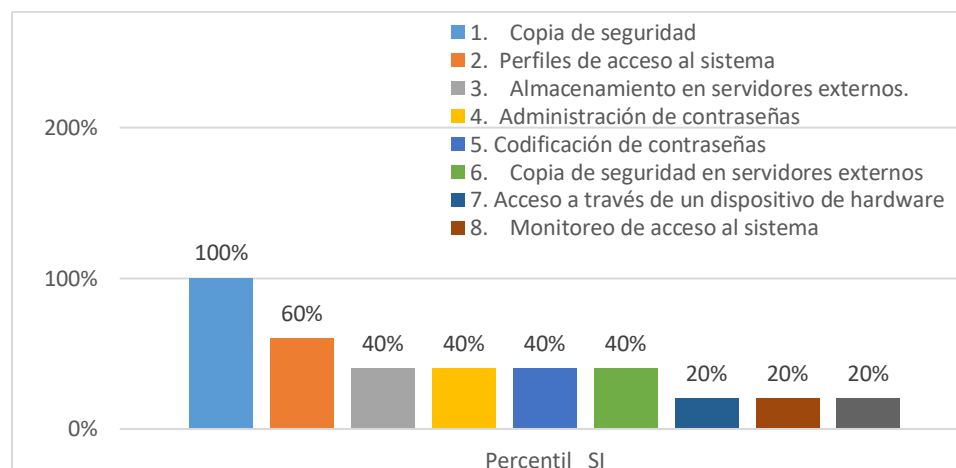
Evaluación de sistema de gestión de seguridad de la información (Ver anexo 2) que pertenece al estudio de Diagnóstico interno.

2. Fase de prototipado (Elaboración del proyecto, planificación): En esta fase se identifican los recursos humanos necesarios para su ejecución, se programan los recursos financieros, así como los resultados a alcanzar. También se elabora este proyecto delineando su estructura formal y se estiman los recursos financieros.

El entregable es un informe de los aspectos técnicos de la *APP del Consultorio Rosa* para hacer posible y más asertiva la atención y la comunicación con las mujeres que se encuentran en estado de indefensión, víctimas de acontecimientos que lógicamente por este enlace se puedan manejar.

La valoración realizada para este entregable se basó en la formación e información suministrada al equipo de trabajo del área de sistemas. Se formaron grupos de 4 integrantes, totalizando 5 grupos, quienes fueron los encargados de evaluar las técnicas y los procedimientos aplicados a la *APP Consultorio Rosa*, con el fin de continuar con su proceso de implementación (ver anexo 5).

Gráfica 3. Técnicas y módulos ofrecidos por la App Consultorio Rosa.



Fuente: Elaboración propia.

3. Fase de construcción y pruebas: Fase vital, donde se ejecuta el proyecto de acuerdo con el cronograma elaborado, empleando los recursos financieros planificados, elaborando informes parciales y se revisa la planeación inicial, adoptando la estructura formal a la nueva situación que se comienza a crear.

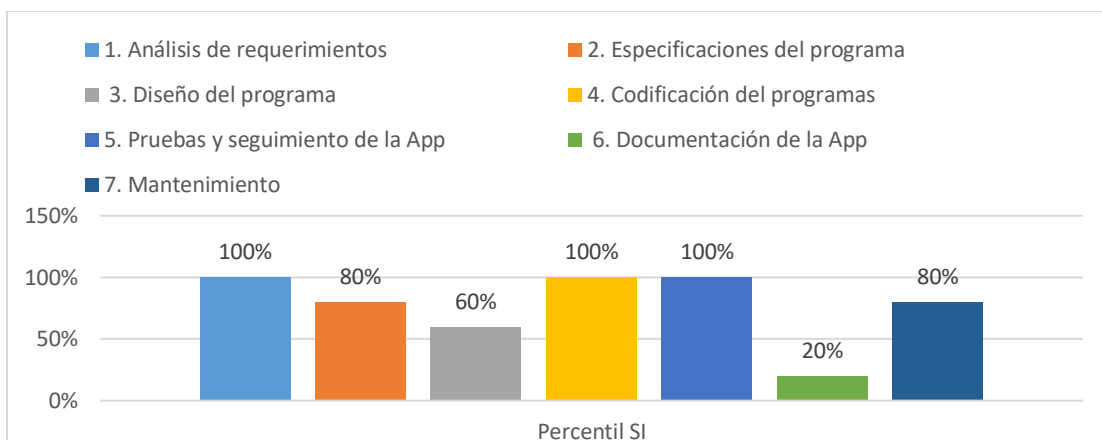
El entregable de esta fase serán informes parciales y el informe final de las distintas pruebas y las mejoras de estas, con base en los criterios establecidos.

Se ha elegido por esas mismas alternativas. Destacando que el impacto que puede tener es positivo logrando una notable mejora en términos de comunicación asertiva y eficaz.

Con el apoyo y dinámica de un plan de trabajo acorde para la implementación de la APP Consultorio Rosa en el HUV. Se presenta el siguiente Diagrama de Gantt efectuado con los funcionarios correspondientes al área de sistemas del HUV, en el cual se plantean diversas posibilidades de marcación y en la que se define el nivel conforme a las respuestas emitidas. Generando así, una gran competencia en el mercado, que son fundamentales para abrir nuevos negocios de excelente rentabilidad.

Etapas de construcción y pruebas con la implementación de la APP Consultorio Rosa.

Gráfica 4. Etapas de construcción y pruebas con la implementación de la APP Consultorio Rosa



Fuente: Elaboración propia

4. Fase de lanzamiento y de cierre (transición producto, finalización): Se entregan los resultados obtenidos, se elabora el informe final y se da seguimiento al proceso de introducción en su primera fase.

Entregable: El proceso de Instalación se tiene previsto para el mes de diciembre 2024, dada la capacidad y el trabajo que desempeñan los ingenieros y demás integrantes del personal descrito en esta área del HUV. Teniendo en cuenta las siguientes características.

Tabla 6 Necesidades de los usuarios - Factores de calidad

Necesidades de los usuarios	Factores de calidad
Funcional	Integridad, fiabilidad, supervivencia, utilizabilidad
Realización	Eficiencia, corrección, seguridad, interoperatividad
Cambio	Mantenibilidad, expandibilidad, flexibilidad, transportabilidad, reutilizabilidad
Gestión	Verificable, gestionable

Fuente: Elaboración propia

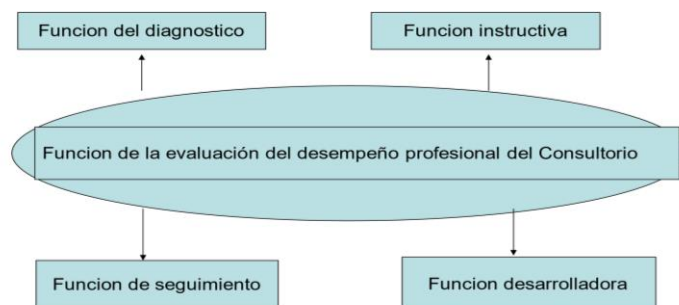
5. Fase de soporte: Esta fase es parte del ciclo de vida de los proyectos, pero realmente no constituye una parte representativa en la obtención del producto por lo que en muchos casos es omitida. No obstante, hay que reconocer que, durante esta fase, muchos productos mejoran su calidad y eficiencia, partiendo de la corrección de errores y defectos. Por lo tanto, es una fase necesaria y esencial en el prestigio de la organización y la confianza de los clientes para futuros proyectos.

De manera competente se da por efectuado este esquema de implementación de la APP Consultorio Rosa como acción entregada, ya que es fundamental permitir la creación de estos enlaces a la comunidad. En especial a la población vulnerable que en este caso son las mujeres, y el deber ser es la protección con acciones contundentes.

En esta fase se hace la valoración de desempeño de la aplicación de Consultorio Rosa y se mide la trazabilidad de la versión implementada, su aplicación, su efectividad y la respuesta concreta por parte de las usuarias, que son las que usan tal mecanismo, para dicho reporte se plantea:

Grafico 5. Efectividad y seguimiento del Consultorio Rosa.

La efectividad y seguimiento en la atención ofrecida por el consultorio Rosa de HUV



Fuente: Elaboración propia

Para este análisis de datos o métricas se establecen determinadas características y puede efectuarse de acuerdo con los siguientes conceptos:

- Nombre: En este caso la APP del Consultorio Rosa, su definición y la característica presentada.
- Recolección de datos o prueba, que es efectivamente el suministro de la información de excel presentada al Departamento de Sistemas.
- Escala o unidades de medición.
- El valor determinado previsto.
- El valor óptimo para la realización de esta implementación en el HUV.
- Valor en el sistema actual.

Tal como lo establece (Deutsch, 1975) se hace la medición respectiva conforme otra variante al modelo de MacCall referido por (Moreno Jorge, 2010), añadiéndole nuevos factores y criterios y estableciendo nuevas relaciones. Para su establecimiento, Deutsch tiene en cuenta las necesidades del usuario y estima su clasificación en dos subdivisiones:

- Necesidades de Mantenimiento. Se relacionan con la capacidad de modificar el software para ayudar al usuario. No es admisible dado a que es una implementación nueva.

- Necesidades Operacionales. Están relacionadas con la capacidad del software para realizar las tareas que se supone debe llevar a cabo con relación a las usuarias en este caso las atendidas por el Consultorio Rosa.

Tabla 7. Criterios de Calidad del modelo de Deutsch Criterios

Criterios		
Accesibilidad al Sistema	Consistencia	Independencia
Alcance Funcional	Distributivo	Modularidad
Aumentabilidad	Eficiencia de Almacenamiento	Operatividad
Autonomía	Eficiencia de Comunicaciones	Precisión
Auto-Descriptivo	Eficiencia de Proceso	Simplicidad
Calidad de Documentación	Entrenamiento	Soporte
Compatibilidad del Sistema	Gestión de Anomalías	Seguimiento
Complejidad	Gestión Segura	Virtualidad
Común	Generalidad	Visibilidad

Fuente: Tomado de Moreno (2010)

Procede a evaluarse la fase de desempeño y efectividad frente al esquema de implementación de la APP Consultorio Rosa como acción entregada, ya que es fundamental permitir la creación de estos enlaces a la comunidad, en este caso, las mujeres.

5.3. Equipo y recursos necesarios.

El desarrollo de este proyecto presenta una estructura organizacional que comprende diversos recursos que se disponen tanto de carácter físico como humanos y se definen a continuación:

Tabla 8. Componentes

Componentes
Muebles y enseres
Equipos, insumos y herramientas
Computadores de mesa
Computadores portátiles
Servidores
Programas de implementación de Software y Hardware
Gastos administrativos y operativos
Empaques, publicidad y otros

Fuente: Elaboración propia

Definición y descripción de roles de los involucrados

Tabla 9. Definición y descripción de roles de los involucrados

Rol	Cargo	Funciones
1 <u>Administrador</u> y Gerente	Director General	Jefe de las diferentes áreas y dependencias.
1 <u>Psicóloga</u>	Directora del consultorio Rosa	Encargada de realizar el protocolo de la ruta de atención y sus remisiones. Realizar la respectiva ruta y seguimiento a las pacientes atendidas
1 <u>Trabajadora</u> social	Acompañante y colaboradora del Consultorio Rosa	Realiza el acompañamiento de la ruta y seguimiento a las pacientes atendidas
1 <u>Ingeniero</u> de Sistemas	Jefe del área de sistemas del HUV	Organiza, lidera, y supervisa el funcionamiento del sistema tecnológico del HUV
10 <u>Ingeniero</u> de sistemas	Operarios	Realizar los seguimientos respectivos a las dependencias pertinentes y hacen su control y aplicación determinada
10 <u>Auxiliares</u> de sistemas	Operarios	Monitorizan y vigilan el funcionamiento oportuno de todos los equipos y funciones de los mismos en el HUV.
/ Usuaris finales	Pacientes	COMUNIDAD DE MUJERES VICTIMAS DE LA VIOLENCIA Y DE ABUSO SEXUAL DE LA CIUDAD DE CALI Y DEMAS MUNICIPIOS

Fuente: Elaboración propia

El trabajo se efectúa de forma directa con el personal del Consultorio Rosa, el jefe del área de sistemas y 2 operarios más que harán efectivo el proceso de la implementación de la App. Evaluando permanentemente lo planeado, de modo que se puedan analizar los resultados alcanzados por el HUV y se puedan contrastar con las metas propuestas y el impacto de dichos resultados por cada una de las fases.

5.2. Tabla 10. Plan de comunicaciones y gestión de cambio.

No.	Tipo	Plan de comunicación	Identificación de aspectos internos y externos	Probabilidad	Impacto	Valoración del riesgo	¿A quién se le asigna?	Tratamiento/Controles implementados	Plan de gestión RAG			Gestión de incidentes	Encargado de gestión de conocimientos	Monitoreo y revisión	
									Verde	Ambar	Rojo			¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad ¿Cuándo?
1	Comunicación homogénea	Plan de acción definiendo y limitando previamente los recursos necesarios	Definición de roles y responsabilidades de carácter interno	Probabilidad de que ocurra (1 a 10; donde 1 es poco probable y 10 muy probable que ocurra)	Impacto sobre el desarrollo de las actividades del proyecto (1 a 10; donde 1 es impacto mínimo y 10 impacto máximo)	Riesgo bajo (1-5); Riesgo medio (6-7); Riesgo alto (8-10)	Equipo interdisciplinario	Optimizar la comunicación	Planificación	Cambio de ejecución	Seguimiento	(SI o NO)	Equipo ejecutor y ordenador del Gasto	Seguimiento de la ejecución del proyecto desde su implementación y continuidad	Permanente
2	Toma de decisiones	Basada en datos	Áreas a destacar, mejorar y proyectar internamente	8	8	6	Equipo directivo	Analizar que cambiar y como hacerlo	Seguimiento y mejora	Gestión	Avances	si	ejecutor	si	si
3	Fortalecimiento de Objetivos y estrategias	Estrategias definidas por el equipo directivo y los trabajadores	El margen de inversión en la App Consultorio Rosay el tiempo estimado para su implementación	7	8	8	Equipo directivo	Relaciones solidas con los públicos objetivos	Prioridad en tareas	Tiempo estimado	Gestión de incidentes	si	ejecutor	si	si
4	Social	Plan de participación comunitaria	Poca asistencia o falta de compromiso de la comunidad respecto a las usuarias y a los mismos empleados vinculados al proceso de carácter externo	5	7	6	Comunidad atendida	Realizar jornadas de sensibilización previas. - Identificar líderes locales para motivar la participación. - Garantizar beneficios tangibles y claros.	Cronograma de atención	Incidencia de casos atendidos	Poco seguimiento	si	ejecutor	si	si

Fuente: Elaboración propia

Tabla 11. Plan de comunicación dirigido a los usuarios y fase de capacitación a los empleados del HUV.

Tipo	Descripción	Planificación temporal y secuencia	Medios de comunicación empleados	Categoría o población a capacita	Tasa de participación de las usuarias	Impacto del desarrollo de las actividades del plan específico donde (1 a 10; donde 1 es impacto mínimo y 10 impacto máximo)	Fecha de inicio	Responsable y evaluación
Talleres de capacitación para las usuarias del consultorio Rosa	Se realizarán 16 actividades continuas para fomentar la implementación de la App Consultorio Rosa y tener acceso directo a esta aplicación	Se realizará cada 15 días. Los días Miércoles en horas de la mañana y de la tarde en el auditorio principal del HUV	Emisoras locales, redes sociales (facebook, instagram, you tube y demás),	Público en general	30 personas por capacitación	8	20/12/2024	Equipo consultorio Rosa
Comunicación Social	Jornadas de comunicación mediante volantes para dar a conocer la App del Consultorio Rosa del HUV	Se realizará los días martes de cada semana entrega de volantes a toda la población en general y conozcan el programa informático	Volantes cuyo diseño es m	Público en general	200	8	10/01/2025	Equipo de sistemas del HUV
Comunicación Operativa	Elementos extremos empleados para hacer mas dinamica la comunicación efectiva - Consultorio usuariarias	El mercado actual emplea diferentes metodos o estrategias de comunicación para dar a conocer un determinado producto, se emplearan vayas y	Vayas y campañas de publicidad	Público en general	800	10	2/02/2025	Equipo de sistemas del HUV
Fase de capacitación para los empleados del HUV	Se realizarán 8 actividades de capacitación para fortalecer la comunicación y el modo operativo de la App consultorio Rosa para los empleados del HUV en especial los del área de sistemas.	Se efectuarán 8 actividades 2 por semana, los días martes y jueves en la jornada de la mañana	Se convocarán a los empleados para est	Empleados del HUV	400	10	10/01/2025	Equipo de sistemas del HUV

Fuente: Elaboración propia

5.4. Cultura de innovación.

El uso de metodologías ágiles, combinado con enfoques estratégicos de comunicación, inspira al HUV a aprovechar la tecnología, despertando la curiosidad y el impacto de obtener un conocimiento óptimo y evitar las barreras de los procesos creativos. Según Shepherd, Ahmed, Ramos y Ramos (2019), la creación de un entorno innovador favorece la colaboración abierta, un elemento esencial para desarrollar soluciones efectivas en el contexto organizacional. Además, Slideshare (2012) destaca que, en un entorno de innovación, es crucial facilitar la colaboración activa y el intercambio de ideas entre los participantes. Para que el hospital pueda avanzar más allá de la atención tradicional, es necesario fomentar valores innovadores, promoviendo un entorno corporativo más abierto y propicio para la participación activa de todos los involucrados en el proyecto. De esta manera, se podrán organizar espacios de seguimiento, centrados en resultados de calidad, y se establecerán los siguientes parámetros:

- Declarar una política de respuesta de atención oportuna tanto para las usuarias como para los empleados relativo al esquema de comunicación y ruta de manera tradicional y conforme a la implementación de la App Consultorio Rosa, evitando juicios y no dar respuestas sin pensar a preguntas difíciles o profundas.
- Tener sesiones semanales o mensuales organizadas por los líderes del equipo de trabajo para revisar su implementación y hacer cualquier tipo de preguntas relacionadas al nuevo sistema.
- Hacer un seguimiento o contar las novedades de lo que está sucediendo con la inclusión de la App.
- Realizar sesiones informativas, productivas y proactivas, centradas en el logro de resultado esperado.
- Incentivar a los empleados a que dediquen su tiempo a esta empresa, pues este entorno les permite sentirse valorados y apoyados por sus empleadores y libres de expresar opiniones o ideas.

La existencia de este espacio cultural innovador busca:

- Mantener una comunicación abierta que permita la interacción de relaciones laborales fuertes y satisfactorias, así como también en los aspectos psicológicos, de confianza, de trabajar en equipo y de que haya solidaridad.
- Establecer objetivos claros con los cuales se puedan alcanzar los resultados establecidos mediante la organización de costos, la implementación de la App Consultorio Rosa, como es el caso y contribuir con esfuerzos para su logro a plenitud.
- Entender el éxito y el fracaso de los comportamientos innovadores, ya que los esfuerzos que implican un riesgo merecen también ser reconocidos de manera positiva por parte de los miembros del equipo, resaltando todo el trabajo puesto a las valiosas lecciones aprendidas que hacen parte del proceso, sea fructífero o no, siendo una forma de incentivar y motivar a los empleados a intentar algo nuevo sin temor al fracaso, viéndolo como una oportunidad de mejora.

6. Análisis Financiero y de Impacto

6.1. Proyecciones financieras y ROI de innovación

La implementación de la APP Consultorio Rosa basada en la metodología ágil Extreme Programmig XP planteada por (Bria., 2017) descrita anteriormente se establece en los siguientes gastos, teniendo en cuenta los múltiples beneficios y la gran efectividad que desarrolla:

Inversión inicial

Tabla 12. Equipos de computación y comunicación

EQUIPOS DE COMPUTACIÓN Y FUNCIONES OPERATIVAS	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Computadores de mesa	2	\$ 2.800.000	\$5.600.000
Servidor a esta Plataforma del Consultorio Rosa HUV	1	\$ 28.000.000	\$ 28.000.000
Herramientas de gestión en metodología para su operatividad		\$ 500.000	\$ 500.000
Impresora	1	\$800.000	\$ 800.000
Gastos operacionales en la APP	3	\$ 2.500.000	\$7.500.000
Capacitación y formación al personal	4	\$ 500.000	\$ 2.000.000
Consultoría, Personal de apoyo	2	\$2.000.000	\$ 4.000.000
Personal directo del Consultorio Rosa	2	\$2.500.000	\$5.000.000
Total equipos			\$ 52.400.000

Fuente: Elaboración propia

Con la inversión inicial es necesaria la receptividad de este sistema de software y su modo de utilidad con el que se logra caracterizar el resultado tangible de las usuarias y así promover la expansión de uso y generar un balance entorno al cual se valor a los esquemas de atención brindados por el Consultorio Rosa en el HUV.

Tabla 13. Estado de resultados

ESTADO DE RESULTADOS					
	Año 2024	Año 2025	Año2026	Año 2027	Año 2028
INGRESOS OPERACIONALES					
COSTOS DIRECTOS					
Compras de maquinaria y equipos	\$ 38.900.000	\$ 46.291.000	\$ 55.086.290	\$ 65.552.685	\$ 78.007.695
Costo de función y operatividad	\$ 13.000.000	\$ 15.470.000	\$ 18.409.300	\$ 21.907.067	\$ 26.069.409
COSTOS OPERACIONALES					
Otros egresos	\$ 500.000	\$ 595.000	\$ 708.050	\$ 842.579	\$ 1.002.669
UTILIDAD OPERACIONAL	\$ 52.400.000	\$ 62.356.000	\$ 74.203.640	\$ 88.302.331	\$ 105.079.774
%Utilidad sobre el trabajo	19%	19%	19%	19%	19%
%Utilidad sobre costos	19%	19%	19%	19%	19%

Fuente: Elaboración propia

Este trabajo financieramente representa:

Tabla 14. Flujo financiero.

AÑOS	Ingresos adicionales	Costos operativos	Flujo de caja neto
2024	\$ 9.956.000	\$ 52.400.000	\$ 42.444.000
2025	\$21.803.640	\$ 52.400.000	\$ 30.596360
2026	\$ 35.902.331	\$ 52.400.000	\$16.497.669
2027	\$ 52.679.774	\$ 52.400.000	\$ 279.774
2028	\$ 72644784	\$ 52.400.000	\$ 72.644.784

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la estructura financiera el Punto de Equilibrio se alcanzaría al final del cuarto año, pues el margen operativo es de orden pasivo y esta inversión inicial será recuperada en este tiempo estimado.

El Retorno sobre la Inversión (ROI) proyectada es:

ROI

$$ROI \frac{\text{Ganancia acumulada} - \text{Cosots de inversión}}{\text{Cosots de inversión}} * 100 =$$

$$ROI \frac{\$ 105.079.774 - \$ 52.400.000}{\$ 52.400.000} * 100 = 100 \%$$

Se estima que el análisis de sensibilidad financiera se ha constituido de manera sólida, ya que los costos operativos y las inversiones efectuadas suben en un margen del 19 % lo que reduce el ROI y conforme al incremento de ingresos el ROI aumenta considerablemente.

7. Gestión de riesgos y oportunidades

7.1. Matriz de riesgos y estrategias de mitigación

Este trabajo permite analizar tanto el entorno como el proyecto y sus interacciones, lo que permite realizar con interdisciplinariedad los protocolos a seguir para mejorar los procesos. En este sentido, la evaluación de la calidad de los procesos es crucial, ya que se utilizan métricas establecidas, como las descritas por McCall, que permiten identificar áreas de mejora y optimización. Según Valles (2011), estas métricas proporcionan una base sólida para medir la calidad del software, lo que puede aplicarse a la implementación de la App Consultorio Rosa, garantizando su efectividad en el contexto del HUV.

Así mismo lograr su continuidad, mientras se hace la presentación de una matriz de riesgos tanto internos como externos y estrategias de mitigación.

El proyecto cuenta en su etapa de iniciación con los servidores competentes logrando así la disposición plena en el mercado y asegurando una estabilidad efectiva dentro del HUV, lo cual incidirá directamente sobre la efectividad y seguimiento de las rutas de atención a las cuales recurren las mujeres en estado de vulnerabilidad en la ciudad de Santiago de Cali.

Tabla 15. Matriz de riesgos

Matriz de Riesgos y Estrategias de Mitigación					
Riesgo	Tipo (Interno/Externo)	Probabilidad (Alta/Media/Baja)	Impacto (Alto/Medio/Bajo)	Estrategia de mitigación	Responsable
Falta de tiempo para implementar	Interno	Alta	Alto	Asignar recursos adicionales	Gerente de Proyecto
Costos de los operadores de alto nivel	Interno	Media	Alto	Optimizar recursos disponibles	Equipo Financiero
Desconocimiento de programas	Externo	Alta	Medio	Campañas educativas	Equipo de Comunicación
Falta de comunicación en los procesos	Interno	Alta	Alto	Talleres y campañas	Equipo de comunicación
Evaluación permanente	Interno	Alta	Medio	Análisis de resultados	Jefe del área correspondiente
Baja interacción con el personal profesional	Interno	Alta	Alto	Optimizar jornadas	Jefe del área correspondiente
Continuidad en la financiación de la App	Externo	Alta	Alto	Generar alternativas de utilidad	Jefe de sistemas
Cambio de administración	Interno	Alta	Alto	Asignar recursos adicionales	Gerencia

Fuente: Elaboración propia

Fuente: Elaboración propia

7.2. Análisis de pivote (opciones alternativas)

El análisis DOFA tiene dos focos para evaluar la gestión de riesgos; por una parte, se enfoca en el interior del HUV (enfoque interno) y por otra, lo hace en su entorno habitual (enfoque externo)

Tabla 16. Análisis interno DOFA

Análisis DOFA		
Factores internos	Fortalezas	Debilidades
Recursos disponibles	Disponibilidad de infraestructura y recursos propios	Altos costos operativos
Infraestructura adecuada	Grandes extensiones de terreno para inversiones y programas.	Limitaciones de tiempo
Factores externos	Oportunidades	Amenazas
Procesos establecidos	Posibilidad de adquirir programas competitivos frente a otras instituciones	Cambios administrativos
Información de la comunidad	Información accesible a profesionales y pacientes	Distribución de información a personal no autorizado

Fuente: Elaboración propia

Tabla 17 Análisis externo DOFA

Factores externos	Análisis DOFA	
	Oportunidades	Amenazas
Canales de información	Procesos técnicamente establecidos	Poco reconocimiento al trabajo
Programas de Software	Vías de información adecuadas	Información a personal no identificado
<u>Estrategias de</u> implementación	Plan de acción oportuno	Entrega inoportuna e inoperante
Manejo de las Tics	Capacitaciones pertinentes	Desconocimiento de avances tecnológicos
Clientes o intermediarios	Disposición para el aprendizaje	Poca aceptación y conexión virtual

Fuente: Elaboración propia

7.3. Oportunidades de escalabilidad y crecimiento futuro

Análisis de impacto

En este punto del proyecto se evalúa la demanda del mismo dentro de la población que atiende el HUV en la ciudad de Santiago de Cali, es decir que se establece un valor cuantitativo de las personas que adquieren este servicio, como también los posibles clientes potenciales.

La implementación de los programas de Software con relación a la APP Consultorio Rosa y su diseño genera en gran demanda:

- Hacer campañas educativas para el acceso e instalación de la APP Consultorio Rosa.
- Identificar los Aspectos socioeconómicos con relación a la inversión realizada por el Hospital Universitario del Valle HUV que influye de manera positiva en el rendimiento económico y hospitalario, beneficiando el sector público de las bondades tecnológicas.
- Evaluar los requerimientos de trabajo en los sistemas empleados de manera tecnológica con base a ciertos criterios, donde se hace fundamental planificar adecuadamente la puesta en marcha del mismo y determinar cómo van a estar distribuidos los recursos, además de poder realizar un seguimiento a la eficiencia del trabajo como tal.

8. Métricas de éxito y KPIs de Innovación

8.1. OKRs (Objectives and Key Results) del proyecto

Los indicadores claves de rendimiento o KPI (Key Performance Indicators) y los OKRs, son un conjunto de medidas cuantificables que ayudan a monitorizar los procesos de una empresa, tomando los objetivos como metas medibles y de logros operativos funcionales, que a continuación se presenta su diseño:

Tabla 18 OKR s y KPIs

OKRs y KPIs de Innovación					
Objetivo	Resultado clave (KR)	Indicador clave de rendimiento	Meta	Fecha	Responsable Meta
Mejorar accesibilidad a la APP	Aumentar acceso de pacientes en un 20%	Tasa de adopción	20% de aumento	15/01/2025	Equipo de sistemas
Capacitación del personal	Capacitar al 90% del personal en el uso de la APP	NPS de satisfacción del usuario	8	15/12/2024	Equipo de sistemas
	Crear un módulo de consulta y capacitación interactivo en la APP.	Número de visitas al módulo de consulta.	Lograr 1000 visitas mensuales.	15/12/2024	Equipo de sistemas
Reducción en tiempos de soporte	Implementar soporte técnico rápido (menos de 5 min)	Tiempo promedio de atención	< 5 minutos	20/12/2024	Equipo consultorio Rosa
Mejorar la experiencia de usuario en la APP	Diseñar e implementar un User Journey Map claro para el recorrido de atención virtual.	Nivel de satisfacción del usuario (medido en encuestas).	Lograr un puntaje de satisfacción de 8/10.	20/12/2024	Equipo de sistemas
	Lograr que el 100% de los servicios presenciales estén accesibles en la APP.	Tasa de adopción de servicios virtuales.	80% de usuarios usen la APP mensualmente	15/05/2025	Equipo consultorio Rosa
Vigilar la seguridad y accesibilidad de la APP	Evaluar y reducir los riesgos de vulnerabilidad en la APP.	Número de vulnerabilidades críticas encontradas en auditorías trimestrales.	Reducción de vulnerabilidades en un 90%.	Cada mes /2025	Equipo de sistemas
	Implementar accesibilidad para personas con discapacidad.	Porcentaje de funcionalidades accesibles.	Cumplimiento de 95% en pautas de accesibilidad.	Cada mes /2025	Equipo de consultorio Rosa
Facilitar la atención interinstitucional y la integración de servicios en la APP	Integrar la APP con instituciones como Fiscalía, ICBF y Defensoría del Pueblo.	Tiempo promedio de conexión con instituciones asociadas.	Reducción del tiempo de coordinación en 50%.	20/12/2024	Equipo Consultorio Rosa y entidades estatales
	Implementar canales de comunicación efectivos y automáticos para casos de atención.	Número de casos gestionados exitosamente mediante la APP.	85% de casos resueltos sin interacción telefónica.	20/01/2025	Equipo consultorio Rosa

Fuente: Elaboración propia

9. Conclusiones finales

- La prestación del servicio en el Consultorio Rosa ha permitido el diseño de programas informáticos que hoy por hoy generan gran impacto, dado a que los avances tecnológicos y de metodología ágiles han desarrollado óptimos resultados en especial con relación a las mujeres que son atendidas en esta dependencia, pues son personas de alta vulnerabilidad que requieren una ruta de atención emergente.

- Hacer posible el análisis estadístico en este trabajo arrojó concretamente herramientas muy sólidas que generan confianza y responsabilidad frente al equipo interdisciplinario que maneja el Hospital Universitario del Valle, especialmente en el área del consultorio Rosa y demás unidades, convirtiéndose estos hallazgos en pruebas de que la solidaridad entre las múltiples mujeres atendidas y quienes con el estudio realizado ponen el marcha este correspondiente plan de trabajo signo de valentía y de respeto, principios que se deben enmarcar como derroteros en la calidad y la efectividad en la labor que este programa representa.

- La atención brindada a las mujeres en estado de vulnerabilidad por el Consultorio Rosa se hace más visible y más efectiva haciendo uso de plataformas digitales, pues a través de ellas se puede dar mayor celeridad a los procesos y hacer el seguimiento respectivo que muchas mujeres requieren, pero que por falta de información y de comunicación se convierten en seres invisibles, de esta manera es como mediante a la implementación de esta App consultorio Rosa se diseña un programa para ser escuchadas y atendidas de manera directa, bajo esquemas de seguridad y protección especial.

- El logro de que el HUV cuente con un Consultorio Rosa parte de las necesidades de la población en especial la del género femenino y de su mano el avance tecnológico que este despacho impulsa con la creación y puesta en marcha de la App que lleva su nombre; estableciendo desde luego metodologías ágiles que requieren de una operatividad conjunta, mediante jornadas de capacitación y haciendo partícipes tanto los usuarios como los empleados de programas de comunicación asertivos para que el impacto de este diseño sea el mejor y continúe con esta labor tan importante para toda la sociedad, evitando y previniendo la violencia a toda costa para las mujeres.

RECOMENDACIONES.

A corto plazo

- Consolidar la implementación de la App Consultorio Rosa en el mes de enero de 2025 como un ejemplo a nivel local, regional y nacional, dándole mayor inspección y vigilancia a las mujeres en estado de vulnerabilidad, en la ciudad de Cali y de todo el Departamento del Valle del Cauca.
- Que se precise de manera oportuna la disposición por parte del personal del Consultorio Rosa, el área de sistemas y las usuarias, para que se capaciten y se logre compartir conocimientos relativos a esta aplicación de Software, consiguiendo los más óptimos resultados y se garantice su continuidad en el primer semestre del año 2025.

A mediano plazo

- En un entorno hospitalario de tan alta magnitud, como lo es el HUV Evaristo García cada vez se reflejan más las constantes innovaciones tecnológicas, por ende, deben tener procesos continuos de revisiones periódicas para que la información suministrada no vaya

a presentar alteraciones que impidan la efectividad y seguimiento de las rutas de atención que tienen estas mujeres víctimas de maltrato y demás acciones vulnerables a su integridad durante todo el año correspondiente al 2025.

- Desarrollar la cooperación con Instituciones, fundaciones y demás entes participativos que promuevan la sana convivencia, el dejar de lado las acciones violentas y transformarlas en espacios socio-psico-educativos que permitan el fortalecimiento de los valores morales y fraternos que tanto requiere esta sociedad.

A largo plazo

- El trabajo desarrollado tanto con las mujeres víctimas por medio de la App consultorio Rosa o con otras más de manera presencial se puede establecer en otras localidades y que logren efectivamente la captación del sistema y de este impacto social para los próximos años 2025, 2026 y así sucesivamente, fomentando el espíritu prospectivo se promueve cada vez más el respeto y la tolerancia tanto en los centros de atención como el consultorio Rosa como en los hogares.
- Que los problemas sociales que afectan los valores y principios morales que aquejan a la sociedad se conviertan en aprovechamiento de sistemas creativos tecnológicos por parte de las mujeres atendidas en el consultorio Rosa por medio de la App, porque a través de los años y décadas, ellas son fuentes de valentía y de emprendimiento sacando adelante las metas, los propósitos que se detuvieron pero que con el ímpetu y el tiempo estos ideales asumieron replantearse y brindarles nueva luz, fruto de esfuerzo y de mucho amor para sus seres queridos, su mundo y esta población para la cual son un regalo, sirviendo de modelo a esta comunidad y poblaciones circunvecinas.

Bibliografía

- Bernal, C. (2015). *Metodología de la investigación* (2ª ed.). Bogotá, Colombia: Pearson.
- Bria. (2017). *Metodologías ágiles en el Ayuntamiento de Barcelona*. Barcelona, España: Ajuntament de Barcelona.
- Deutsch, M., & Hornstein, H. (Eds.). (1975). *Aplicación de psicología social: Consecuencias para la investigación, práctica y formación*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- García, R. (2006). *Estudio comparativo de los modelos y estándares de calidad del software*. Buenos Aires, Argentina. Recuperado de <http://laboratorios.fi.uba.ar/lsi/scalone-tesis-maestria-ingenieria-en-calidad.pdf>
- Martínez, A., Villavicencio, D., & López, P. (2011). *Estrategias para la competitividad: Empresas, sectores y regiones*. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/313662098_Estrategias_para_la_competitividad_Empresas_sectores_y_regiones
- Moreno, J., Bolaños, L., & Navia, M. (2010). *Exploración de modelos y estándares de calidad para el producto software*. Popayán, Cauca, Colombia.
- Ortiz, Y., & Erazo, D. (2017). *Metodologías ágiles para desarrollo de proyectos en la gestión de las organizaciones públicas en Colombia*. Bogotá, Colombia: Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD).
- Penadés, M. D. (2006, 15 de enero). *Metodologías ágiles para el desarrollo de software: Extreme Programming (XP)*. Recuperado de <http://www.cyta.com.ar/ta0502/v5n2a1.htm>
- Pérez, D. T. (2021). *Resumen ejecutivo informe juventud en España 2020*. Madrid, España: Instituto de la Juventud.
- Planellas, M. (2022). Auditando la innovación. *Harvard Deusto Business Review*, (321), 6–14.

Sampieri, R. H. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: McGraw Hill.

Shepherd, C. D., Ahmed, P. K., Ramos, L., & Ramos, C. (2019). *Administración de la innovación*. Recuperado de

https://www.academia.edu/36127513/Administracion_de_la_Innovacion_K_Ahmed

Software de Gestión Hospitalaria. (n.d.). Los programas para el sector de la salud se adaptan perfectamente a las necesidades y los requerimientos de los profesionales de la salud. Recuperado de <https://www.appvizer.es/salud/gestion-hospitalaria>

Valles, C. (2011). *Factores y métricas de calidad según McCall* [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=mQasBbszOaE>

Slideshare. (2012). *Storyboard: Maltrato a la mujer*. Recuperado de <https://es.slideshare.net/slideshow/story-board-maltrato-a-la-mujer/11169945>

ANEXO 1

CONSULTORIO ROSA - HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL VALLE									
sep-23									
TOTAL CASOS ATENDIDOS				47					
CONTINUAN CON PROCESO PSICOSOCIAL				20					
NO CONTINUAN				27					
GENERO			EDAD				TIPOS DE VIOLENCIA		
FEMENINO	MASCULINO	LGTBI	ADOLESCENTES (14-18 años)	ADULTO JOVEN (19-26 años)	ADULTO (27-59 años)	ADULTO MAYOR (60 años y más)	ABUSO SEXUAL	VIOLENCIA FÍSICA	OTROS TIPOS
45	1	1	10	11	26	0	12	13	22
oct-23									
TOTAL CASOS ATENDIDOS				64					
CONTINUAN CON PROCESO PSICOSOCIAL				36					
NO CONTINUAN				28					
GENERO			EDAD				TIPOS DE VIOLENCIA		
FEMENINO	MASCULINO	LGTBI	ADOLESCENTES (14-18 años)	ADULTO JOVEN (19-26 años)	ADULTO (27-59 años)	ADULTO MAYOR (60 años y más)	ABUSO SEXUAL	VIOLENCIA FÍSICA	OTROS TIPOS
63	1	0	10	12	41	1	12	28	24
nov-23									
TOTAL CASOS ATENDIDOS				54					
CONTINUAN CON PROCESO PSICOSOCIAL				31					
NO CONTINUAN				23					
GENERO			EDAD				TIPOS DE VIOLENCIA		
FEMENINO	MASCULINO	LGTBI	ADOLESCENTES (14-18 años)	ADULTO JOVEN (19-26 años)	ADULTO (27-59 años)	ADULTO MAYOR (60 años y más)	ABUSO SEXUAL	VIOLENCIA FÍSICA	OTROS TIPOS
52	2	0	5	15	33	1	7	19	28

CONSULTORIO ROSA - HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL VALLE									
dic-23									
TOTAL CASOS ATENDIDOS				51					
CONTINUAN CON PROCESO PSICOSOCIAL				24					
NO CONTINUAN				27					
GENERO			EDAD				TIPOS DE VIOLENCIA		
FEMENINO	MASCULINO	LGTBI	ADOLESCENTES (14-18 años)	ADULTO JOVEN (19-26 años)	ADULTO (27-59 años)	ADULTO MAYOR (60 años y más)	ABUSO SEXUAL	VIOLENCIA FÍSICA	OTROS TIPOS
47	3	1	5	14	32	0	10	23	18
ene-24									
TOTAL CASOS ATENDIDOS				45					
CONTINUAN CON PROCESO PSICOSOCIAL				37					
NO CONTINUAN				8					
GENERO			EDAD				TIPOS DE VIOLENCIA		
FEMENINO	MASCULINO	LGTBI	ADOLESCENTES (14-18 años)	ADULTO JOVEN (19-26 años)	ADULTO (27-59 años)	ADULTO MAYOR (60 años y más)	ABUSO SEXUAL	VIOLENCIA FÍSICA	OTROS TIPOS
43	1	1	5	6	34	0	13	24	8
feb-24									
TOTAL CASOS ATENDIDOS				64					
CONTINUAN CON PROCESO PSICOSOCIAL				42					
NO CONTINUAN				22					
GENERO			EDAD				TIPOS DE VIOLENCIA		
FEMENINO	MASCULINO	LGTBI	ADOLESCENTES (14-18 años)	ADULTO JOVEN (19-26 años)	ADULTO (27-59 años)	ADULTO MAYOR (60 años y más)	ABUSO SEXUAL	VIOLENCIA FÍSICA	OTROS TIPOS
63	1	0	16	17	30	1	1	14	49

CONSULTORIO ROSA - HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL VALLE									
mar-24									
TOTAL CASOS ATENDIDOS				53					
CONTINUAN CON PROCESO PSICOSOCIAL				37					
NO CONTINUAN				16					
GENERO			EDAD				TIPOS DE VIOLENCIA		
FEMENINO	MASCULINO	LGTBI	ADOLESCENTES (14-18 años)	ADULTO JOVEN (19-26 años)	ADULTO (27-59 años)	ADULTO MAYOR (60 años y más)	ABUSO SEXUAL	VIOLENCIA FÍSICA	OTROS TIPOS
49	4	0	7	13	29	4	11	5	37
abr-24									
TOTAL CASOS ATENDIDOS				66					
CONTINUAN CON PROCESO PSICOSOCIAL				58					
NO CONTINUAN				8					
GENERO			EDAD				TIPOS DE VIOLENCIA		
FEMENINO	MASCULINO	LGTBI	ADOLESCENTES (14-18 años)	ADULTO JOVEN (19-26 años)	ADULTO (27-59 años)	ADULTO MAYOR (60 años y más)	ABUSO SEXUAL	VIOLENCIA FÍSICA	OTROS TIPOS
63	3	0	15	22	26	2	26	35	5
may-24									
TOTAL CASOS ATENDIDOS				49					
CONTINUAN CON PROCESO PSICOSOCIAL				39					
NO CONTINUAN				10					
GENERO			EDAD				TIPOS DE VIOLENCIA		
FEMENINO	MASCULINO	LGTBI	ADOLESCENTES (14-18 años)	ADULTO JOVEN (19-26 años)	ADULTO (27-59 años)	ADULTO MAYOR (60 años y más)	ABUSO SEXUAL	VIOLENCIA FÍSICA	OTROS TIPOS
GENERO	0	0	14	11	24	0	18	31	0

CONSULTORIO ROSA - HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL VALLE									
jun-24									
TOTAL CASOS ATENDIDOS				47					
CONTINUAN CON PROCESO PSICOSOCIAL				44					
NO CONTINUAN				3					
GENERO			EDAD				TIPOS DE VIOLENCIA		
FEMENINO	MASCULINO	LGTBI	ADOLESCENTES (14-18 años)	ADULTO JOVEN (19-26 años)	ADULTO (27-59 años)	ADULTO MAYOR (60 años y más)	ABUSO SEXUAL	VIOLENCIA FÍSICA	OTROS TIPOS
43	4	0	15	8	24	0	25	22	0
jul-24									
TOTAL CASOS ATENDIDOS				65					
CONTINUAN CON PROCESO PSICOSOCIAL				52					
NO CONTINUAN				13					
GENERO			EDAD				TIPOS DE VIOLENCIA		
FEMENINO	MASCULINO	LGTBI	ADOLESCENTES (14-18 años)	ADULTO JOVEN (19-26 años)	ADULTO (27-59 años)	ADULTO MAYOR (60 años y más)	ABUSO SEXUAL	VIOLENCIA FÍSICA	OTROS TIPOS
60	5	0	17	14	31	3	26	39	0
ago-24									
TOTAL CASOS ATENDIDOS				59					
CONTINUAN CON PROCESO PSICOSOCIAL				42					
NO CONTINUAN				17					
GENERO			EDAD				TIPOS DE VIOLENCIA		
FEMENINO	MASCULINO	LGTBI	ADOLESCENTES (14-18 años)	ADULTO JOVEN (19-26 años)	ADULTO (27-59 años)	ADULTO MAYOR (60 años y más)	ABUSO SEXUAL	VIOLENCIA FÍSICA	OTROS TIPOS
55	3	1	12	18	27	2	17	42	

Anexo 2

Encuesta para mujeres que han sido atendidas en el consultorio Rosa del HUV.

Nombre _____ Edad _____
Fecha _____ Barrio o comuna _____

ENCUESTADOR

Apreciada usuaria a continuación se le presenta una encuesta en la puede suministrar sus datos u objetarlos, con el fin de investigar la efectividad de la implementación de una APP en el HUV y evaluar el grado de confiabilidad con relación a los datos suministrados en el mismo.

Cada pregunta tiene solo dos opciones de respuestas y de acuerdo a su opción marca con una X, la respuesta que evalué correcta solo una de las respuestas que consideres adecuada a la situación planteada.

1. ¿Está de acuerdo con el desarrollo de una Aplicación de Software para darle efectividad a la atención y seguimiento de la ruta del Consultorio Rosa?
 - Si ()
 - No ()
2. ¿Cree Usted que los profesionales que atienden su ruta de atención en el Consultorio Rosa, guardan muy gentilmente y en la APP lo hacen de manera ética y no trasgreden la información?
 - Si ()
 - No ()

Resultados de la encuesta realizada.

Descripción relacionada a esta encuesta que permite presentar los resultados pertinentes y precisar el diagnóstico interno para el trabajo desarrollado:

Pregunta No 1. ¿Está de acuerdo con el desarrollo de una Aplicación de Software para darle efectividad a la atención y seguimiento de la ruta del Consultorio Rosa ?

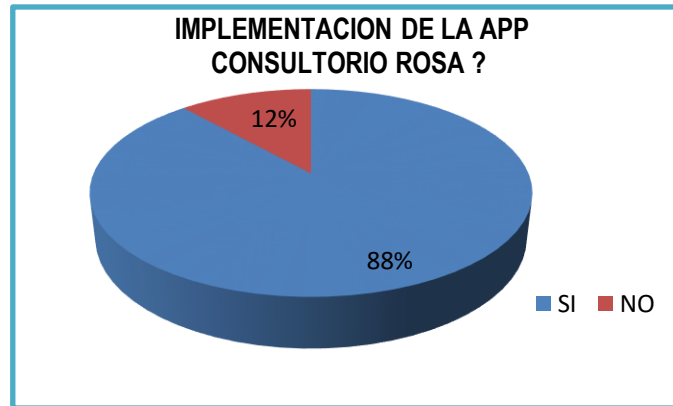
Tabla 1 Respuestas

Respuestas	Número de Estudiantes
SI	38
NO	5

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar en la tabla y en la gráfica que el 88 % de la población están de acuerdo con la implementación de una APP para el consultorio Rosa y ver el resultado positivo de la misma, mientras el 12% no lo creen optimo.

FIGURA N° 1. Implementación de la App Consultorio Rosa



Fuente: Elaboración propia

A estas respuestas es de anotar y describir la propuesta innovadora de la implementación de la APP como elemento fundamental en los programas establecidos a nivel tecnológico en el HUV, ya que fortalece el acceder más ágil a una ruta de atención oportuna en la ciudad de Santiago de Cali y darle pronta evolución a las problemáticas presentadas por estas mujeres ante las autoridades pertinentes con mayor celeridad.

Pregunta No 2.

- ¿Cree Usted que los profesionales que atienden su ruta de atención en el Consultorio Rosa de manera presencial y en la APP, guardan con seguridad la información de manera ética y profesional?

Tabla No 2

Respuestas	Número de Estudiantes
SI	40
NO	3

Fuente: Elaboración propia

Con relación a este interrogante la información pertinente al consultorio Rosa es confidencial en un 93 % donde 40 mujeres dieron si a esta respuesta y el 7 % manifestaron no ver ético la custodia de sus datos.

FIGURA N° 2. Seguridad en la información



Fuente: Elaboración propia

4	Presentación y divulgación de la Implementación de la APP Consultorio Rosa	12%	1 Jornada	Implementación formulada y presentada al Area de sistemas del HUV							X								
5	Información y suministro de ella al Area de Sistemas para la implementación APP Consultorio Rosa	10%	1 jornada	Acta de recibo de información para la implementación de la APP Consultorio Rosa								X							
6	Diseño e implementación de la APP Consultorio Rosa del HUV	20%	1 jornada	Inicio y diseño de la APP Consultorio Rosa									X						
7	Adecuación e instalación de APP Consultorio Rosa	12%	4 jornadas	Procesos informáticos y de sistemas de su implementación										X	X				
8	Instalación y uso de la APP Consultorio Rosa en el HUV	10%	Instalación y uso de la APP Consultorio Rosa a las usuarias de este servicio	Cada usuaria tendrá a posibilidad de acceder a la APP Consultorio Rosa para su seguimiento y proceso de atención														X	
		100%																	

Anexo 6

Encuesta para mujeres que han sido atendidas en el consultorio Rosa del HUV.

Nombre _____ Edad _____
Fecha _____ Barrio o comuna _____

Este análisis hace referencia a una muestra aleatoria simple de esta misma población, estimada de 434 mujeres en estado de vulnerabilidad e indefensión, las cuales no responden con efectividad y seguimiento a las rutas precisadas para los procesos de atención que sigue el Consultorio Rosa.

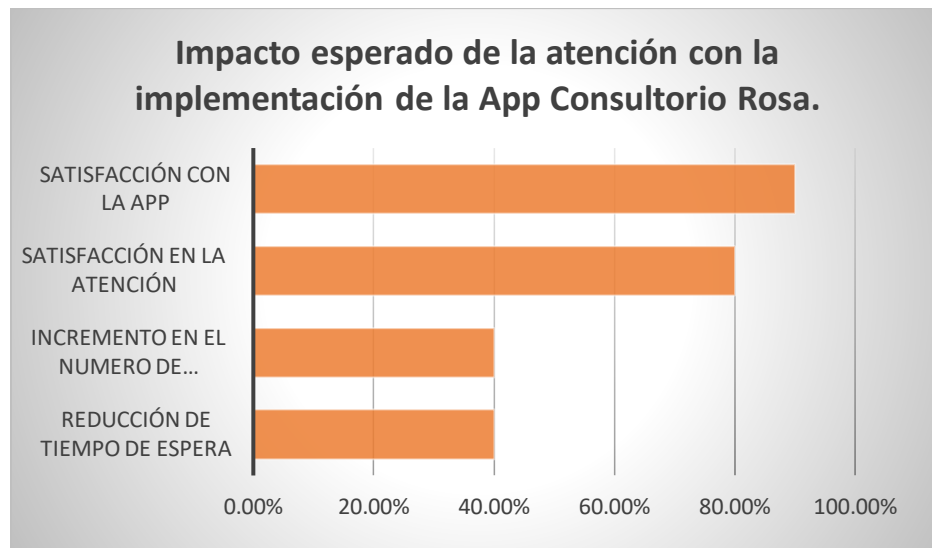
El estudio desarrollado es de carácter descriptivo y no experimental que sistemáticamente ha de precisar la información respectiva de este diagnóstico interno. Esta muestra aleatoria simple representa un 10 % de la población estudiada y atendida, que arroja un número de 43 mujeres con edades entre los 20 y 35 años, con estrato socio económico bajo y medio – bajo.

ENCUESTADOR

Apreciada usuaria a continuación se le presenta una encuesta en la puede suministrar sus datos u objetarlos, con el fin de investigar la efectividad de la implementación de una APP en el HUV y evaluar el grado de confiabilidad con relación al impacto esperado con la implementación de la App en el consultorio Rosa del HUV.

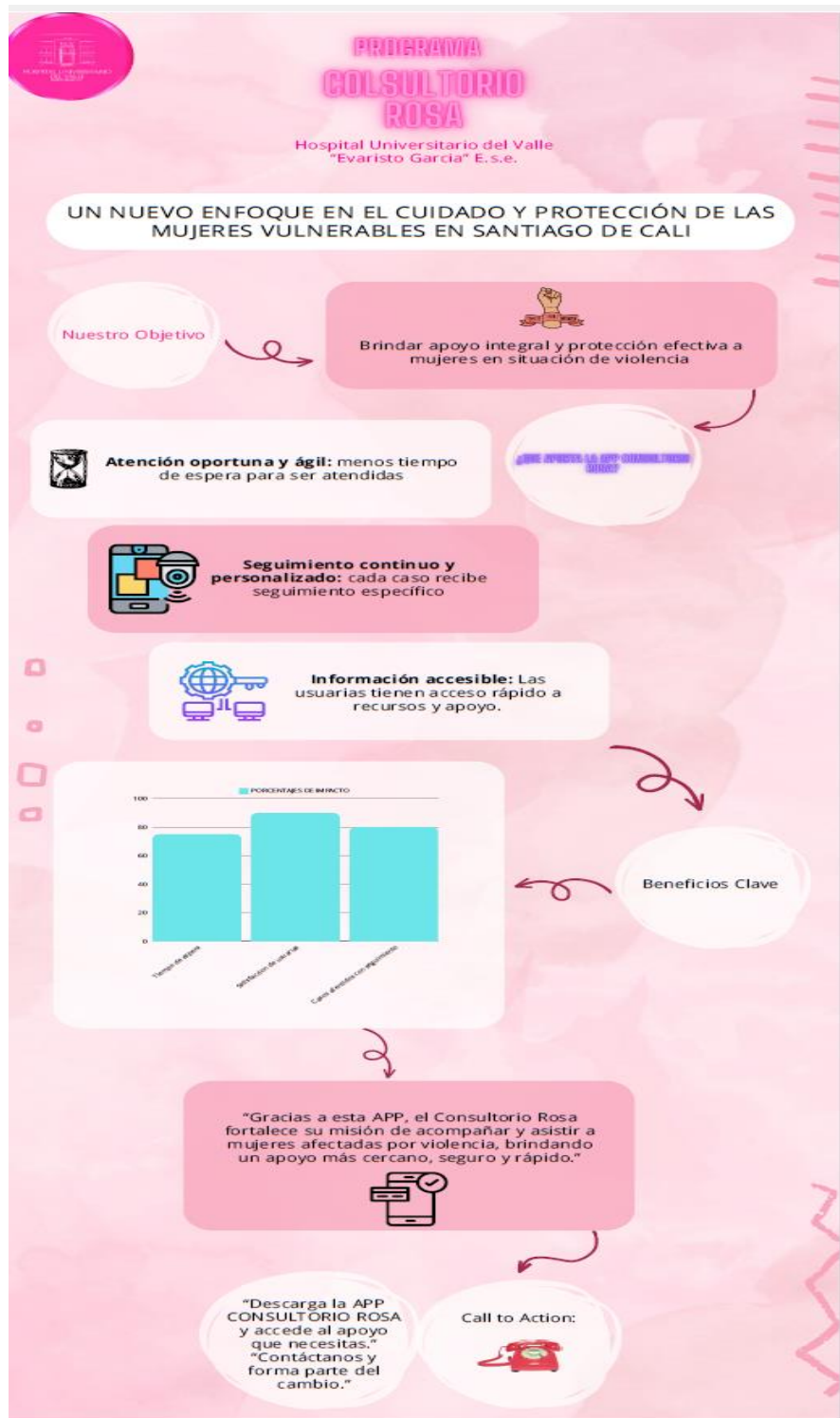
Cada pregunta tiene solo dos opciones de respuestas SI y NO, y de acuerdo a su opción marca con una X la respuesta que evalué correcta, solo una de las respuestas que considere sea la adecuada a la situación planteada.

1. ¿ Se ha reducido el tiempo de espera para la atención en el Consultorio Rosa?
 - Si ()
 - No ()
2. ¿Hay incremento en el número de casos y de mujeres atendidas por medio de la APP del Consultorio Rosa en el HUV?
 - Si ()
 - No ()
3. ¿ Satisfacción de la atención recibida en el Consultorio Rosa?
 - Si ()
 - No ()
4. ¿Satisfacción con la App del consultorio Rosa implementada ?
 - Si ()
 - No ()

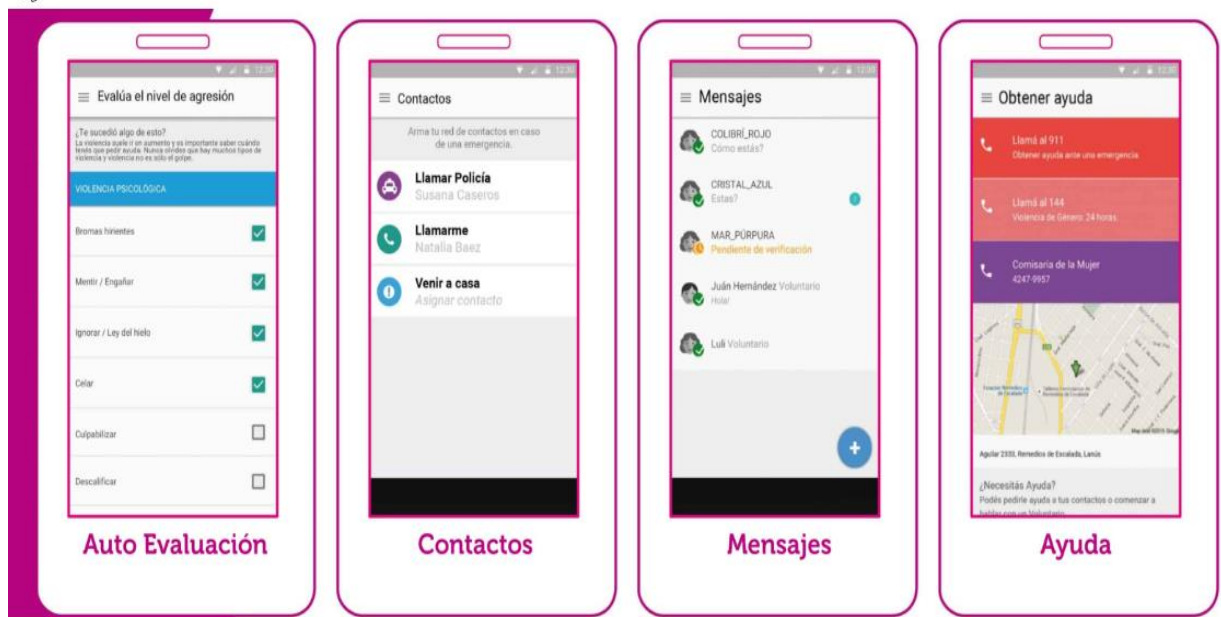
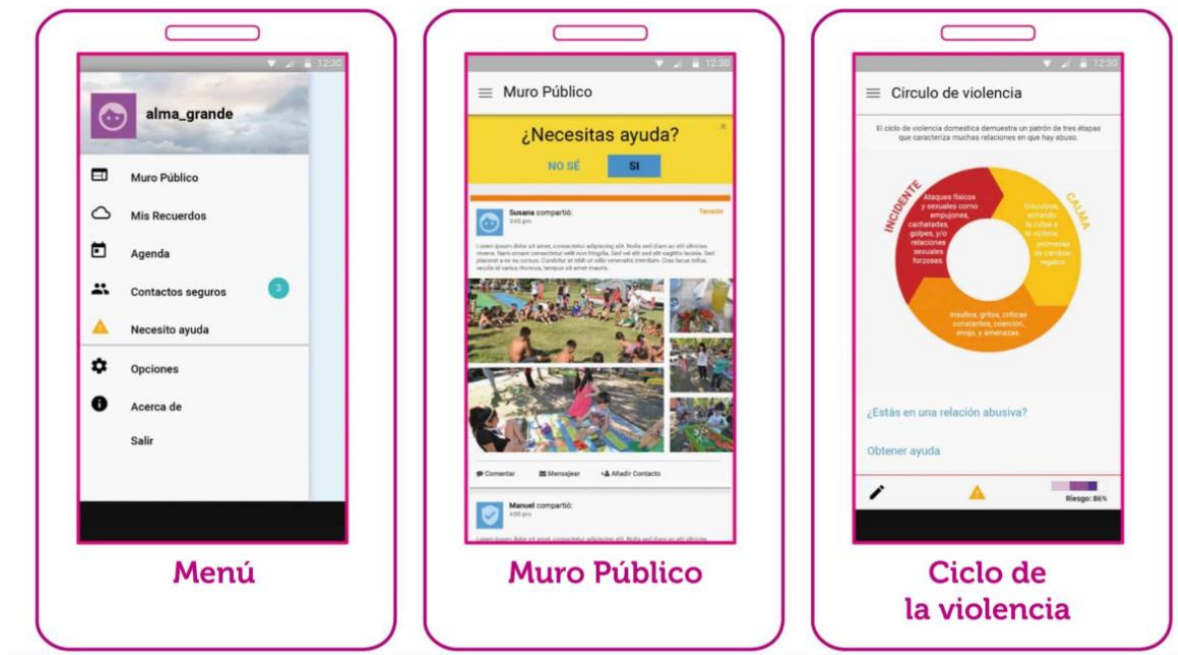


Las respuestas dadas por parte de las usuarias que han sido beneficiadas por esta implementación de la App del consultorio Rosa evidencian un trabajo efectivo y de óptimo resultado, ya que es una realidad los avances tecnológicos que se desarrollan en gran medida en el área de la salud que tanto se requiere.

ANEXO 7



APP Consultorio Rosa HUV



Descripción de prototipo conceptual

Ejemplo de un día típico por parte de una paciente que es atendida por la App consultorio Rosa del HUV.

Acceso a la plataforma App Consultorio Rosa.

Notificaciones push

Link de identificación: 2634578977

App consultorio Rosa: Enlaces a los cuales puedes acceder.

- Citas medicas
- Chat/Mensajes
- Feedback/Evaluación
- Jornadas de atención Registro e integración social
- Adaptación
- Geolocalización
- Pasarela con otras dependencias
- Analítica
- QR
- Seguridad.

Accede al chat Maria Camila Aponte:

¿En qué podemos servirte?

Una atención urgente, porque mi novio me está maltratando

¿Cuál es su edad?

– 25 AÑOS

Enseguida le brindaremos la atención personalizada.

Active por favor su dispositivo para lograr la geolocalización

¿Desde cuándo viene maltratada?

– Desde el año 2023

¿Decidió hacer uso de esta App por ser más confiable?

– Si

– mmmm la verdad si, las cosas se fueron dando. Eeeh todo empezó con un problema de celos que se generó y el empezó a hacerme reclamos y me buscaba pretextos para iniciar discusiones y empezó a violentar contra mí, no puedo recibir ningún tipo de llamadas.

¿Puede Usted acercarse al Hospital Universitario del Valle para atenderla de manera presencial?

-mmmmmm. ¿Por qué creo que me está persiguiendo? Pienso que me va a dar más duro y mis amigas también son conocedoras del caso, temo por mi vida, mmmm.

¿Está el agresor por ahí cerca?

– emmmm no, está en el trabajo, mmmmm...

¿Se dispone una patrulla policial para ir a realizar su respectiva ruta de atención María Camila, permanezca activa, que el cuadrante ya le reporta?

– Enseguida les recibiré, no me dejen sola, por favor.

Se activa la ruta de SIVIGILA como proceso mediático para la atención oportuna de esta usuaria que requiere atención urgente y un seguimiento permanente a su acontecimiento.