

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE ENFERMERIA
UNIDAD DE SEGUNDA ESPECIALIDAD



TRABAJO ACADÉMICO

**“CALIDAD DE ATENCIÓN - SEÑALIZACION DEL
CONSULTORIO DE ODONTOLOGIA FORENSE DE LA
DIVISION MEDICO LEGAL II PUNO 2018”**

PROYECTO DE INTERVENCIÓN

PRESENTADO POR:

EDITH MILAGROS QUISPE FLORES

PARA OPTAR EL TITULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN:

GERENCIA Y GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

PUNO – PERÚ

2018

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
 FACULTAD DE ENFERMERIA
 UNIDAD DE SEGUNDA ESPECIALIDAD
 TRABAJO ACADÉMICO



“CALIDAD DE ATENCIÓN - SEÑALIZACION DEL CONSULTORIO DE ODONTOLOGIA FORENSE DE LA DIVISION MEDICO LEGAL II PUNO 2018”

PROYECTO DE INTERVENCIÓN

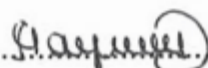


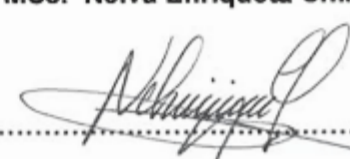
PRESENTADO POR:

EDITH MILAGROS QUISPE FLORES

PARA OPTAR EL TITULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN:

GERENCIA Y GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

- PRESIDENTE : 
 Dra. Haydee Celia Pineda Chaiña
- PRIMER MIEMBRO : 
 Dr. Edgar Ito Montaño
- SEGUNDO MIEMBRO : 
 MSc. Nelva Enriqueta Chirinos Gallegos
- DIRECTORA/ ASESOR : 
 MSc. Nelva Enriqueta Chirinos Gallegos

Área : Gerencia y Gestión en servicios de salud
 Tema : Calidad en la atención
 Fecha de Sustentación : 25/07/2018

DEDICATORIA

A Dios, nuestro padre celestial, por tantas bendiciones en mi vida.

A mis queridos Padres Paulino y Tita, por su amor y apoyo incondicional.

A mi pequeño Fabito, la razón de mi vida.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional del Altiplano en especial a la Facultad de Enfermería,
por brindarme conocimientos estratégicos en gerencia.

A la MCs. Nelva Chirinos, por todo su apoyo y guía en el desarrollo de éste
trabajo.

ÍNDICE

	Pág.
RESÚMEN	7
INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN	8
1. TÍTULO.-.....	8
2. ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN	8
2.1. ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA DIVISIÓN MÉDICO LEGAL II PUNO.	8
2.2. TÁCTICAS UTILIZADAS.-.....	9
3. RESULTADOS ALCANZADOS	10
4. PRODUCTOS ALCANZADOS	16
5. RECOMENDACIONES.....	17
6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	18
7. ANEXOS.....	19
EVIDENCIAS DE LA INTERVENCIÓN	21
PROYECTO DE INTERVENCIÓN	29
1. TÍTULO	29
2. ASPECTOS GENERALES	29
2.1. Responsable	29
2.2. Ámbito de intervención	29
2.3. Periodo de ejecución.....	30
2.4. Presupuesto	30
3. INTRODUCCIÓN.....	31
4. SITUACIÓN ACTUAL	32
5. SITUACIÓN OBJETIVO.....	35
6. OBJETIVOS.....	46
7. ESTRATEGIAS.....	46
8. LINEAS DE ACCIÓN (OPERACIONES Y ACTIVIDADES DEL PROYECTO)	48
9. MATRIZ DE PROGRAMACIÓN.....	50
10. PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO	51
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	52

ÁRBOL DE PROBLEMAS.....	54
ARBOL DE OBJETIVOS.....	55
MARCO LÓGICO.....	56

RESÚMEN

El presente proyecto de intervención, se realizó en el edificio Ramis, en cuyas instalaciones funciona la División Médico Legal II Puno, ubicado en el pasaje Ramis N° 359 de la ciudad de Puno, cuyo objetivo fue de mejorar la calidad de atención y señalización del Servicio de Odontología Forense de la División Médico Legal II Puno, se necesitó ubicar visibles para la colocación de letreros de ubicación del consultorio de Odontología Forense; para lo cual se revisó la Norma Técnica Peruana de señales, seguridad y la Norma Técnica de Salud (NTS) de esa forma realizar la actividad en forma efectiva. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, aplicado a 300 usuarios.

Los resultados alcanzados fueron que los usuarios pueden ubicar con facilidad el consultorio de Odontología Forense disminuyendo el tiempo de permanencia en el edificio Ramis, teniendo en cuenta que los usuarios a los servicios de Medicina Legal son personas que acuden por vez primera o única vez, siendo los recurrentes en una proporción mínima.

INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN

1. TÍTULO.-

“CALIDAD DE ATENCIÓN - SEÑALIZACION DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA FORENSE DE LA DIVISIÓN MÉDICO LEGAL II PUNO 2018”

2. ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN

Implementación del proyecto de intervención.

ABOGACIA

Con la abogacía se logró el compromiso del jefe encargado de la División Médico Legal II Puno.

2.1. ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA DIVISIÓN MÉDICO LEGAL II PUNO.

Se realizó una encuesta a los usuarios que requerían evaluación Odontológica antes y después de haber sido instaladas las señales de ubicación, para recabar información en cuanto al tema de la dificultad que hubieran podido tener al ubicar el consultorio de Odontología Forense.

EJECUCIÓN DE LA SEÑALIZACIÓN DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA FORENSE

Se analizaron documentos normativos en cuanto a la atención en los servicios del Instituto de Medicina Legal, también la NTP (Norma

Técnica Peruana) y la NTS (Norma Técnica de Salud), para la correcta señalización del consultorio de Odontología Forense.

2.2. TÁCTICAS UTILIZADAS.-

Coordinación con la Jefatura de la División de Medicina Legal II, para su autorización en la ejecución del proceso de señalización del consultorio de odontología forense.

- Se realizó una encuesta a los usuarios de la División Médico Legal II Puno, sobre el tema de ubicación de las oficinas a las cuales se dirigían.
- Revisión de la Norma Técnica Peruana (NTP)
- Revisión de la Norma Técnica de Salud (NTS), para la ejecución de una correcta señalización del consultorio de Odontología Forense.

ACTORES

- Usuarios de los servicios de la división Médico Legal II Puno.
- Personal que labora en la División Médico Legal II Puno.
- Personal quienes laboran en las diferentes entidades que se ubican en el edificio Ramis.

3. RESULTADOS ALCANZADOS

Tabla 1

Distribución de encuestados según género antes y después de la señalización de ubicación hacia el consultorio de Odontología Forense

Intervención	Género de los encuestados					
	Varones		Mujeres		Total	
	n	%	n	%	n	%
Antes	63	42%	87	58%	150	100%
Después	46	30.70%	104	69.30%	150	100%

Nota. Elaborado con instrumentos de la presente investigación.

Se encuestaron a 300 personas, de las cuales 150 corresponden a encuestados antes de la señalización de ubicación hacia el consultorio de Odontología Forense y 150 posteriormente. La población participante en mayor porcentaje es de sexo femenino, es decir, las mujeres son los pacientes que más acuden al servicio de odontología.

Tabla 2

Grado de instrucción de los encuestados, antes y después de la señalización de ubicación hacia el consultorio de Odontología Forense.

Grado de instrucción	Intervención			
	n	Antes %	Después n	Después %
Analfabeto	3	2%	4	2.7%
Primaria	26	17.3%	31	20.7%
Secundaria	86	57.3%	84	56.0%
Técnico	12	8.0%	15	10.0%
Universitario	23	15.3%	16	10.7%
Total	150	100.0%	150	100.0%

Nota. Elaborado con instrumentos de la presente investigación.

Las personas encuestadas antes de la señalización de ubicación del consultorio de Odontología Forense, el 2% (n=3) eran analfabeto, un 17.3% (n=26) tenían educación primaria, el 57.3% (n=86) secundaria, el 8% (n=12) educación técnica y en un 15.3% (n=23) nivel universitario. Las personas encuestadas después a la señalización en un 2.7% (n=4) eran analfabetos, el 20.7% (n=31) tenían nivel primaria, el 56% (n=84) nivel secundaria, el 10% (n=15) estudio técnico y un 10.7% (n=16) estudios universitario.

El mayor porcentaje de pacientes que acuden al consultorio de odontología tienen estudios de secundaria, seguido de pacientes con nivel primario, universitarios, técnico y analfabetos, siendo este último grupo muy muy pequeño.

Tabla 3

Personas que ubicaron el ambiente de Odontología Forense, antes y después de la señalización de ubicación.

Intervención	Ubicación del ambiente de Odontología Forense					
	Si		No		Total	
	n	%	n	%	n	%
Antes	47	31.3%	103	68.7%	150	100%
Después	130	86.7%	20	13.3%	150	100%

Nota. Elaborado con instrumentos de la presente investigación.

En la tabla se observa que antes de la señalización el 31.3% (n=47) de los usuarios lograron ubicar el consultorio de Odontología Forense y un 68.7% (n=103) no lo lograron. Después de la señalización el 86.7% (n=130) ubicaron el ambiente de Odontología Forense y el 13.3% (n=20) no lograron ubicarlo.

La señalización de ubicación mejora la ubicación del ambiente de Odontología Forense en el edificio Ramis. Del 31.3% de pacientes que logró ubicar el ambiente de Odontología Forense antes de la señalización se incrementó a un 86.7% con la colocación de señales de ubicación.

Tabla 4

Facilidad de ubicar el ambiente de Odontología Forense antes y después de la señalización en relación al género de las personas encuestadas.

Intervención	Género de los usuarios			
	Varones		Mujeres	
	Si	No	Si	No
Antes	30.2%	69.8%	32.2%	67.8%
Después	82.6%	17.4%	88.5%	11.5%

Nota. Elaborado con instrumentos de la presente investigación.

Tanto hombre como mujeres, sin señalización de rutas, no lograron ubicar los ambientes de Odontología Forense en el edificio Ramis, en un 69.8% y 67.8% respectivamente.

Con la señalización se logra mejorar el porcentaje de pacientes que logran ubicar el ambiente de odontología forense en el edificio de Ramis, según el género, para el caso del varón de 30.2% a 82.6% y de la mujer de 32.2% a 88.5%.

Tabla 5

Facilidad de ubicar el ambiente de Odontología Forense antes y después de la señalización en relación con el grado de instrucción de las personas

Grado de Instrucción	Facilidad de ubicar el ambiente de Odontología Forense antes y después de la señalización			
	Antes		Después	
	Si	No	Si	No
Analfabeto	0%	100%	75%	25%
Inicial	15.40%	84.60%	90.30%	9.70%
Secundaria	27.90%	72.10%	83.30%	16.70%
Técnico	50.00%	50.00%	93.30%	6.70%
Universitario	56.70%	43.50%	93.80%	6.20%

Nota. Elaborado con instrumentos de la presente investigación.

Con la señalización se logra mejorar el porcentaje de pacientes que logran ubicar el ambiente de Odontología Forense en el edificio de Ramis, según el grado de educación que poseen. Los analfabetos de 0% pasa a 75%, los de nivel primaria de 15.4% a 90.3%, con secundaria de 27.9% a 83.3%, técnico de 50% a 93.3% y universitario de 56.5% a 93.8%. Del 86.7% de los que lograron ubicar el ambiente de odontología forense con señalización, en un 53.8% son de nivel secundario, y del 13.3% que no logro, el 70% son también de nivel secundario, lo cual puede explicarse por el mayor número de esta población en el presente estudio.

Tabla 6

Tiempo que demora en encontrar el ambiente de Odontología Forense antes y después de la señalización de ubicación.

Tiempo de demora	Intervención			
	Antes		Después	
	n	%	n	%
Menos de 1 minuto	46	30.7%	130	86.7%
5 minutos	42	28.0%	19	12.7%
10 minutos	41	27.3%	1	0.7%
Más de 10 minutos	21	14.0%	0	0%

Nota. Tomado de los instrumentos de la presente investigación.

Se observa que antes de la señalización para ubicar el consultorio de Odontología Forense, el 30.7% (n=46) demoró menos de un minuto, un 28% (n=42) requirió de cinco minutos, 27.3% (n=41) diez minutos y 14% (n=21) más de diez minutos. Después de la señalización en un 86.7% (n=130) demoró menos de un minuto para encontrar el ambiente de odontología, en un 12.7% (n=19) demoro cinco minutos, 0.7% (n=1) diez minutos y no existió ningún paciente que demoró más de 10 minutos.

La señalización de ubicación del consultorio de Odontología Forense disminuyó el tiempo que el usuario demora para ubicarlo. Antes de la señalización fue de 30.7% de los pacientes demoraron menos de un minuto y después de la señalización paso a incrementarse a un 86.7% de los pacientes.

4. PRODUCTOS ALCANZADOS

- Aplicación de la encuesta al 100% de los usuarios
- Señalización del consultorio de Odontología Forense de la División Médico Legal II Puno, al 100%.

N°	ACTIVIDADES	N° DE DOCUMENTOS Y/O ACTIVIDADES	N° DE PARTICIPANTES
1	Solicitud de autorización para la ejecución del Proyecto de Intervención.	01	-
2	Presentación del Plan de Implementación.	01	01
3	Encuesta a los usuarios.	01	300
4	Elaboración y colocación de señalización del consultorio de Odontología Forense de la División Médico Legal II Puno	Varios	-

1. Después de la ejecución del proyecto de intervención, se logró colocar señales de ubicación del consultorio de Odontología Forense de la División Médico Legal II Puno, ubicado en el edificio Ramis.
2. Los usuarios que requerían atención en el servicio de Odontología Forense, con ayuda de las señalizaciones instaladas, pudieron ubicar con facilidad el consultorio, del 31.3% de pacientes que logro ubicar el ambiente de odontología antes de la señalización se incrementó a un 86.7% gracias a la colocación de señalización.
3. La señalización de ubicación para el ambiente de Odontología Forense disminuyó el tiempo para ubicar dicho ambiente. Antes de la señalización el 30.7% de las personas demoraron menos de un minuto y después de la

señalización paso a incrementarse a un 86.7% de personas. Los usuarios, pudieron experimentar un tiempo de espera menor en las instalaciones del edificio Ramis, con lo que se mejoró la calidad de atención al usuario en el servicio mencionado.

5. RECOMENDACIONES

1. Coordinar con los representantes de las diversas dependencias que funcionan en el Edificio Ramis, para realizar la señalización de ubicación correspondiente a cada oficina son: División Médico Legal II Puno, Fiscalías, Transportes de la Municipalidad de Puno, para una mejor orientación de los usuarios.
2. Gestionar personal de orientación para los diferentes trámites y atenciones que realicen los usuarios.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. COMITÉ DE REGLAMENTOS TÉCNICOS Y COMERCIALES (2004)
Norma Técnica Peruana NTP 399.010-1. 2 ediciones.
2. CONAMED, vol 17, num 4, octubre – diciembre 2012, pags.172-175.
3. David (2003). Conceptos de Administración Estratégica. Editorial Pearson-Prentice Hall, México.
4. HERNÁNDEZ, S. (1995) Metodología de la Investigación. Ediciones Mc Graw Hill. Colombia.
5. MALOGÓN – LONDOÑO – GALEN MORERA . (2006) Garantía de calidad en salud. 2ª ed. Editorial Panamericana México.
6. Norma Técnica de Salud (NTS) N°037-MINSA/OGDN-V.01. Norma Técnica de salud para Señalización de seguridad de los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.
7. URIEL. E y ALDAS, J (2005) Análisis Multivariado Aplicado. Editorial Thomson 1ª edición.
8. WELLINGTON, P. (1997). Cómo Brindar un Servicio Integral de Atención al Cliente. Kaizen. Editorial Mc Graw Hill. Caracas.
9. ZEITHAM,V. y Bitner, MJ (2000). Services Marketing Integrating Customer Focus. Across the firm. 2nd ed USA Mc Grax Hill.
10. <http://www.cgh.org.co/temas/dimensionesdecalidad.php>

EVIDENCIAS DE LA INTERVENCIÓN

SOLICITO: Autorización para trabajo de intervención.

Sr. Dr.

GUIDO ARMANDO CRUZ TAGLE

JEFE DE LA DIVISIÓN MEDICO LEGAL II PUNO



Yo, Edith Milagros Quispe Flores, identificada con DNI Nº 40046162, con domicilio en el Jr. Libertad Nº 440 de esta ciudad, con el cargo Cirujano Dentista en la DML que usted dirige; ante usted me presento y digo:

Que teniendo la necesidad de realizar el Trabajo de Investigación denominado “Calidad de atención y señalización del Consultorio de Odontología Forense de la División Médico Legal II Puno”, es que solicito que por medio de quien corresponda la autorización para realizar el trabajo mencionado en las instalaciones de la División Médico legal II Puno (edificio Jr. Ramis Nº 359), el mismo que contribuirá en la mejora de la calidad de atención y señalizaciones del servicio donde me desenvuelvo.

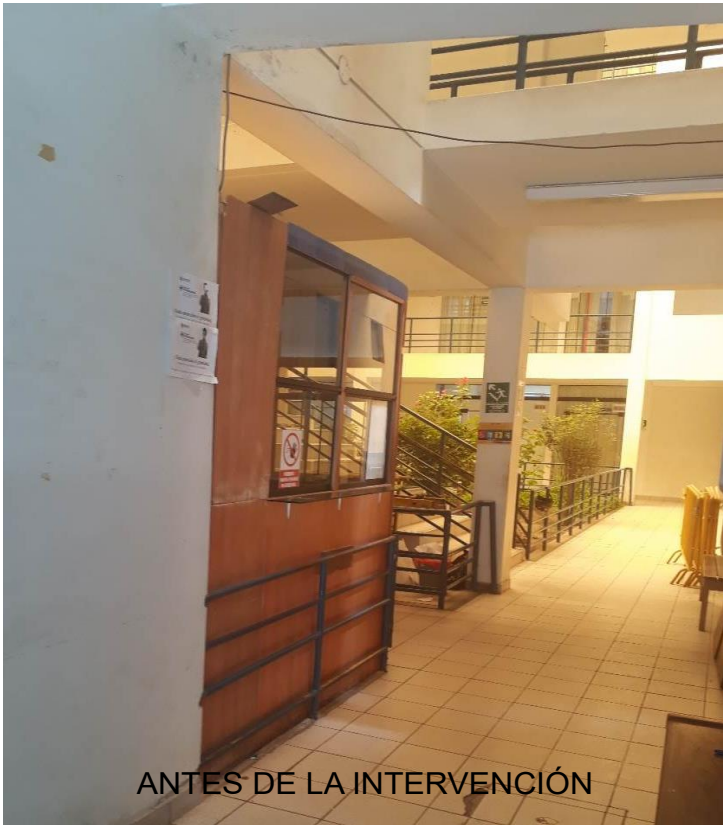
Es todo cuanto solicito para los fines correspondientes.

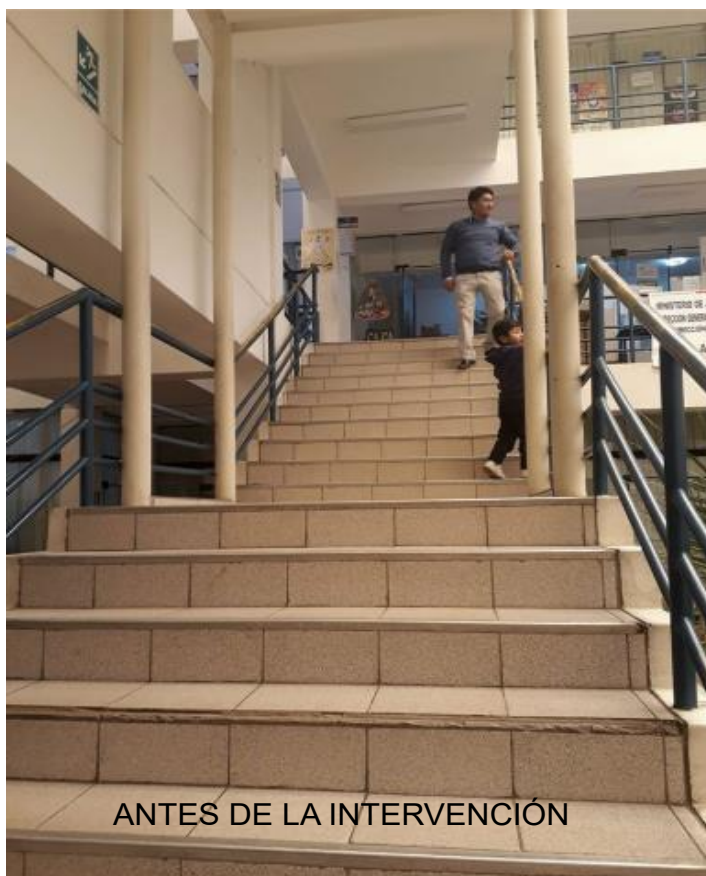
Puno, 19 de febrero del 2018

Atentamente:











ANTES DE LA INTERVENCIÓN



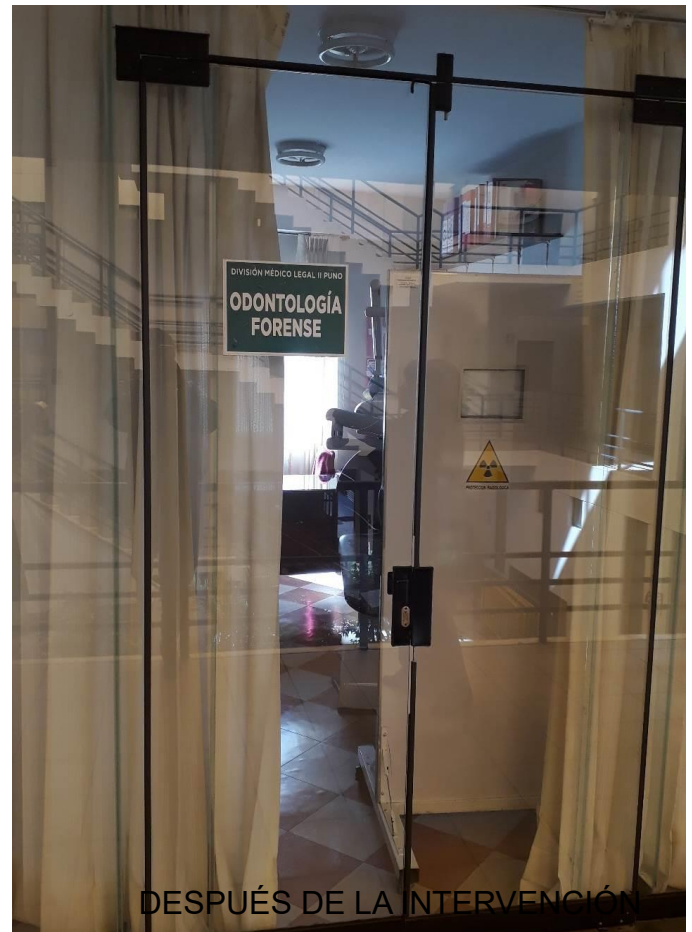
DESPUES DE LA INTERVENCIÓN



ANTES DE LA INTERVENCIÓN



DESPUES DE LA INTERVENCIÓN



PROYECTO DE INTERVENCIÓN

1. TÍTULO

“CALIDAD DE ATENCIÓN - SEÑALIZACIÓN DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA FORENSE DE LA DIVISIÓN MÉDICO LEGAL II PUNO 2018”.

2. ASPECTOS GENERALES

2.1. Responsable

CD. Edith Milagros Quispe Flores

2.2. Ámbito de intervención

Dentro de la estructura del Instituto de Medicina Legal como órgano de apoyo a la Administración de justicia, se halla el Servicio de Odontología Forense. Éste servicio es el único para el departamento y se encuentra ubicado en la ciudad de Puno, por lo tanto; se atiende a los usuarios que provienen de las diferentes Divisiones Médico Legales del departamento que requieran una evaluación Odontológica Forense, por lo tanto; estamos comprometidos a brindar una atención de calidad ya que viene hacer una primera parte de todo el proceso de investigación ante un acto delictivo y básicamente en busca de justicia, cabe resaltar que las personas a las que se atiende son víctimas de eventos traumáticos como (violencia y accidentes) y por supuesto psicológicamente afectadas, la mayor parte acuden por primera vez, siendo un porcentaje mínimo usuarios recurrentes.

Actualmente el consultorio de Odontología Forense, cuenta con un profesional Cirujano Dentista, encargado del servicio quien brinda atención Odontológico - Forense, además se tiene que el 70% de usuarios no llegan al consultorio Odontológico por falta de señalización para la ubicación del

consultorio y de las demás oficinas que pertenecen a la División Médico Legal II Puno.

2.3. Periodo de ejecución

Para la ejecución del presente proyecto de intervención será desde enero hasta mayo del presente año, se dará inicio con las coordinaciones a partir del mes de enero del 2018, donde se presentarán las solicitudes al Jefe de la División Médico Legal II Puno y a la Administradora del edificio Ramis, para solicitar la autorización para la ejecución del proyecto de intervención, “Calidad de atención y señalización del servicio de Odontología Forense de la División Médico Legal II Puno”. Presentación del proyecto de intervención en mayo del presente año y aprobación del proyecto para su ejecución.

2.4. Presupuesto

A continuación se menciona los diferentes materiales, recurso humanos y servicios utilizados en el proyecto de intervención:

PRESUPUESTO	MATERIALES, RRHH Y SERVICIOS
783.00	Computadora
	Impresora
	Fotocopias
	Anillados
	Consulta en internet
	Bibliografía física
	Papel bond
	Lapiceros

	Letreros de señalización
	Cámara fotográfica

3. INTRODUCCIÓN

La calidad de la atención consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios, ya que ésta organización dinámica, competitiva y funcional que es la División Médico Legal II de Puno, está al servicio de la Administración de Justicia.

El servicio de Odontología Forense de la División Médico Legal II Puno, está a cargo de la atención de los pacientes de todo el departamento que requieran evaluación Odontológica Forense. El consultorio se ubica en las instalaciones del Edificio Ramis, en el cual también funcionan diversas oficinas de diferentes entidades. Las oficinas no se encuentran debidamente señalizadas ni diferenciadas unas de otras, encontrándose en forma desordenada, lo cual dificulta a los usuarios a la hora de ubicar el consultorio de Odontología Forense, creando incomodidad a los usuarios y sumado a éste inconveniente se debe tener en cuenta que las personas que acuden al servicio, son las que han sido víctimas de agresión física y/o verbal; es decir acuden afectadas emocionalmente. Lo que se desea; es brindar un servicio de calidad, disminuyendo el tiempo que demora el usuario al poder ubicar el consultorio de Odontología Forense. Para lograrlo se propone confeccionar señalizaciones para que los usuarios puedan ubicar con facilidad el

consultorio de Odontología Forense, toda vez que no existe la posibilidad de modificar la distribución de las diferentes oficinas por dependencias.

4. SITUACIÓN ACTUAL

El presente proyecto de intervención parte de la problemática existente para los pacientes o usuarios de los servicios de medicina Legal, que es la ausencia de señalización para poder ubicar el consultorio del servicio de Odontología Forense, así como de las otras oficinas que pertenecen a la División Médico Legal II Puno. Los resultados de la intervención servirán para mejorar la calidad de atención al usuario, en cuanto a la disminución del tiempo en ubicar el consultorio y en hacer efectiva la atención odontológica. Cabe resaltar que los usuarios que acuden a los servicios de Medicina Legal, la mayoría asisten por primera vez, clasificándolos como usuarios nuevos, no siendo éstos continuadores como ocurriría en un establecimiento de salud donde el paciente acude varias sesiones para recibir un tratamiento, y por lo tanto ya conoce la ubicación de los ambientes y el protocolo de atención. Esta situación hace que el usuario no esté satisfecho por consiguiente estamos ante una necesidad de mejorar la calidad de atención odontológica. Esta situación se expresa a través de los siguientes indicadores:

- 70% de usuarios no ubican rápidamente el consultorio de odontología Forense.
- 80% de los usuarios insatisfechos por tiempo prolongado de espera.

Las causas que originan esta situación se debe a lo siguiente:

- Incremento de demanda de usuarios a nivel departamental

- Falta de orden en la distribución de los ambientes en la División Médico Legal II Puno.
- Ausencia de personal administrativo
- Inexistencia de un flujograma de proceso de atención

Los efectos de éste problema se observa en:

- Incremento de usuarios insatisfechos
- Incremento en el tiempo de atención.

En tal sentido la propuesta consiste en optimizar la señalización para facilitar al usuario a través de la ubicación visual rápida del consultorio de Odontología Forense.

NUDO CRÍTICO

- Desubicación de las personas en el edificio Ramis.
- Confusión al momento de ubicar el consultorio de Odontología Forense.
- Ausencia de señalizaciones de ubicación

Funciones específicas del profesional del servicio de odontología Forense

- Realizar odontogramas de Identificación en cadáveres y restos humanos N.N. y en casos de verificación de identidad.
- Realizar odontogramas de Identificación en personas
- Determinación de edad odontológica en cadáveres y restos humanos.
- Determinación de edad odontológica en personas
- Realizar Pronunciamento de Identificación.
- Peritaje de lesiones cadáveres y restos óseos.

- Peritaje de lesiones en personas
- Intervención en levantamiento de cadáveres y /o restos óseos
- Intervención como integrante de un equipo interdisciplinario de Identificación Humana en casos de Desastres masivos.
- Evaluación odontológica en casos de interdicción civil
- Evaluación odontológica en casos de violaciones de derechos humanos
- Realizar Pronunciamientos en casos de Responsabilidad Profesional Odontológica.
- Participación en la elaboración de Normas Legales relacionadas a la especialidad.
- Determinación de Salud Odontológica a solicitud de la autoridad competente.
- Verificación de los Dictámenes Periciales que están bajo la responsabilidad del perito.
- Desarrollar Proyectos de Investigación en la especialidad.
- Desarrollar actividades de Docencia en cumplimiento con los Convenios.
- Presentarse ante los tribunales, Juzgados y /o Fiscalías, cuando sea citado, para realizar las diligencias periciales de su competencia.
- Brindar asesoramiento en aspectos relacionados con la especialidad.
- Informar del desarrollo de las actividades y uso de materiales e insumos al médico jefe.
- Otras funciones que le asigne el médico jefe.

Ubicación.

Se encuentra ubicado en el segundo piso de las instalaciones del Centro Comercial Ramis, donde viene funcionando la División Médico Legal de Puno, cuyos diferentes servicios están ubicados en diferentes pisos de este centro comercial, siendo la dirección actual en el pasaje Ramis N° 359.

Se considera que este ambiente no cumple con las medidas adecuadas para un consultorio odontológico, ya que se tiene que tomar en cuenta los equipos que aún faltan para la implementación.

Equipamiento.

El consultorio de Odontología Forense cuenta con una unidad dental, equipo de rayos X para la toma de radiografías periapicales, equipo de radiovisiografo digital, instrumental para el examen clínico odontológico, mobiliario y material de escritorio.

Recursos Humanos.

La División Médico Legal II Puno cuenta con 01 profesional, cirujano dentista que realiza: labores administrativas, técnicas, científicas y de asistencia a diligencias judiciales.

5. SITUACIÓN OBJETIVO

Al concluir la ejecución del presente proyecto de Intervención se busca impulsar el mejoramiento del servicio de Odontología Forense, el cual será evidente en los temas de calidad en el servicio y atención al ciudadano, de optimizar los recursos existentes, logrando los niveles de eficacia y eficiencia

adecuados y aumentar la demanda de los servicios de la División Médico Legal. Todo esto será evidente con los siguientes indicadores:

- 100% de usuarios orientados en cuanto a la ubicación del consultorio de odontología forense.
- 100% de usuarios satisfechos con la calidad de atención.

Se pragmatizará confeccionando las señales de ubicación al consultorio de odontología Forense, con la finalidad de agilizar y minimizar la permanencia de los usuarios en el edificio Ramis, lo cual se evaluará con un cuestionario una vez exhibidos en los pasillos del edificio Ramis.

Los resultados contribuirán en la mejora de la atención e incremento de atenciones en la División Médico Legal – Puno, disminuyendo el tiempo de permanencia en las instalaciones del edificio Ramis.

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

En el Perú los antecedentes de la función Médico Legal, se remontan al año 1839, donde se establece en el Reglamento de Policía que “los médicos y cirujanos están obligados a dar parte al Intendente de Policía, de toda persona herida o muerta violentamente, a cuyo reconocimiento o curación fueron llamados y de cualquiera en que adviertan síntomas de envenenamiento o golpes que pudieran causar peligro de vida....”

El Instituto de Medicina Legal (IML) tiene hoy una nueva organización acorde a la situación del país, con un enfoque sistemático y estratégico que lo fortalece, convirtiéndolo en una Institución con desarrollo armónico y

equitativo en sus cuatro niveles: nacional, regional, departamental y provincial, y de esta manera alcanza una cobertura nacional.

La Medicina Legal es una rama de las Ciencias Médicas que se encarga de aplicar los conocimientos científicos para las necesidades de la ley y la justicia. Surge en el continente europeo como disciplina en el siglo XVII particularmente en Italia y Francia y se desarrolla paralelamente al progreso científico.

La odontología Forense; es una disciplina que aplica los conocimientos de la Odontología para efectuar el examen, manejo valoración y presentación de la evidencia buco dentomaxilar y craneofacial, en interés de la norma jurídica y/o ética.

Son diferentes y amplias las áreas en que el odontólogo forense a nivel mundial interviene para la resolución de problemas en la administración de la justicia: identificación, estimación de edad, lesiones personales, responsabilidad profesional, desastres masivos y en casos de graves violaciones a los derechos humanos.

El consultorio de Odontología Forense de la División Médico Legal II de Puno se creó el 1º de octubre del 2009 con el establecimiento del Nuevo Código Procesal Penal en el Distrito Fiscal de Puno. Con la importante misión de contribuir a las investigaciones en el campo forense bajo el contexto del Nuevo Código Procesal Penal, que tiene como una de sus principales características la celeridad en las investigaciones, lo que conlleva a la necesidad de obtener pruebas en menor tiempo que sirvan a favor de la lucha contra el crimen y violencia.

CALIDAD

La calidad de la atención en salud ha constituido en forma permanente una de las prioridades y responsabilidades fundamentales. Este aspecto de la atención en salud se ha posesionado como tema de alta relevancia dentro de las legítimas exigencias de los usuarios. (1)

Entonces la calidad en salud no depende de una sola característica, sino de múltiples aspectos, cada uno apreciado y valorado de manera diferente según el actor del sistema de que se trate.(2) El servicio es una de las palancas competitivas de los negocios en la actualidad. Prácticamente en todos los sectores de la economía se considera el servicio al cliente como un valor adicional en el caso de productos tangibles y por supuesto, es la esencia en los casos de empresas de servicios. (3)

Las empresas se deben caracterizar por el altísimo nivel en la calidad de los servicios que entrega a los clientes que nos compran o contratan. La calidad de los servicios depende de las actitudes de todo el personal que labora en el negocio.

El personal en todos los niveles y áreas debe ser consciente de que el éxito de las relaciones entre la empresa y cada uno de los clientes depende de las actitudes y conductas que observen en la atención de las demandas de las personas que son o representan al cliente.

A través de la administración buscamos el uso eficiente de los recursos para lograr un objetivo. El proceso administrativo se inicia con el estudio de las necesidades, la demanda y la oferta; es decir el Diagnóstico, siendo importante tener la información básica, procesarla y canalizarla para

dictaminar tanto los principales problemas de salud como la capacidad operativa existente y la que se puede generar potencialmente.

La calidad es parte de la humanidad, sólo que no se le conocía como hoy en día, ni tampoco se evaluaba con los métodos y herramientas disponibles. uno de los grandes retos en la actualidad es la implementación de modelos de calidad de atención que garanticen que los usuarios de los servicios sean atendidos en forma adecuada, en el momento oportuno, minimizando las posibilidades de error, en un ambiente de respeto a su dignidad y derechos, y que se garantice la justicia y la equidad (4).

Existe un interés creciente por la calidad en todos los sectores de la sociedad incluyendo el de la salud. La población cada vez está más informada, exige más y reclama más sobre la calidad de los servicios, se trata de responder a la confianza de los usuarios, Ser consecuentes con el compromiso científico y mantener la responsabilidad profesional.

Son por todas éstas razones que el personal y los proveedores de los servicios en el consultorio de Odontología Forense de la División Médico Legal II - Puno son y deben ser los primeros en enarbolar y defender la bandera de calidad, para que no se vea afectada en el desempeño de sus funciones y lograr la satisfacción de los intereses del personal y del usuario.

CALIDAD EN SALUD

La Organización Mundial de la Salud (OMS), ha definido la calidad como “una atención sanitaria de alta calidad es la que identifica las necesidades de salud de los individuos o de la población de una forma total y precisa y destina

los recursos necesarios (humanos y otros) a estas necesidades, de forma oportuna y tan efectiva como el estado actual del conocimiento lo permite”(5). La calidad en salud debe ser instrumentada y evaluada cada vez más con estándares internacionales. Los criterios e indicadores deben responder a las expectativas de los organismos internacionales, es necesario que se dé la homologación de los procesos y procedimientos de la prestación de servicios de salud en todo el territorio nacional. (6)

La comisión Conjunta de acreditación de Organizaciones de salud (Joint Commission on Accreditation of Health Care Organization, JCAHCO) de los Estados Unidos, definen la calidad de la atención de una forma muy simple: “Hacer las cosas correctas y hacerlas bien”. De manera adicional el Instituto de Medicina (IOM) de los Estados Unidos, define la calidad de la atención como: “Grado en que los servicios sanitarios para los individuos y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados y son consistentes con el estado actual de los conocimientos científicos”, siendo las dimensiones medibles definidas en el concepto de la atención de calidad son las siguientes:

Calidad científico – Técnica.- Es la dimensión central de la calidad y la menos discutible. Hace referencia a la capacidad de los proveedores de utilizar el más avanzado nivel de conocimientos existentes, para abordar los problemas de salud. Suele ser la dimensión más fácilmente entendible y en resumen significa atender de forma científica las necesidades de los usuarios.

Efectividad.- Es la medida en que una determinada práctica o atención mejora el estado físico o emocional de la persona que lo recibe. Su concepto puede entremezclarse con el de Eficacia, si bien son distintos. Eficacia se refiere al beneficio ocasionado en condiciones ideales y efectividad en condiciones reales.

Eficiencia.- Se define en términos de la relación de costo y el producto. Es efectividad determinada por un determinado costo o un mínimo costo dadas unas determinadas exigencias de efectividad.

Accesibilidad.- Hace referencia a la facilidad con la que la atención puede obtenerse en relación con la barreras organizacionales, económicas, culturales y emocionales. Esta dimensión no está incluida en todos los conceptos de calidad. En todo caso, lo que subyace es la necesidad de cuantificar si la atención llega o no a los que la necesitan.

Satisfacción.- Es el grado en que la atención cumple con las expectativas del usuario. En un sentido amplio engloba a la dimensión de la aceptabilidad.

Adecuación.- Es la medida en que la atención se corresponde con las necesidades del paciente. Suele ser complicado en su definición el separarlo del concepto de calidad científico – técnica.

Continuidad.- Es la dimensión más difícil de medir. Su definición es la medida en la que la atención se provee de una forma ininterrumpida y coordinada.

Todas éstas dimensiones pueden ser reducidas a tres:

Calidad científico - técnica, satisfacción y accesibilidad. El resto de dimensiones si bien tienen una relación directa con la calidad están supeditadas a éstas tres dimensiones. Si consideramos eficiencia y efectividad, éstas dimensiones son atributos de las acciones diagnósticas y terapéuticas, que a su vez son determinadas por profesionales competentes, o lo que es lo mismo con un mayor nivel de calidad científico - técnico.

MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA CALIDAD

El Mejoramiento Continuo de la Calidad comprende un conjunto principios y además es pensar más allá del concepto de Calidad, establecer guías o protocolos de seguimiento que sirven para la inspección. El MCC es visto como un proceso educativo, que involucra al cliente y sus necesidades, con el fin de excederse en sus expectativas, identificando aquellos puntos del proceso que sean susceptibles de tener mejoramiento en el tiempo. La palabra mejoramiento involucra a todo el personal de la institución. Implica esfuerzos de mejoramiento constante. Aunque los mejoramientos del MCC son pequeños e incrementales, el proceso MCC origina resultados dramáticos a través del tiempo. El mantenimiento o aseguramiento se refiere a conservar los estándares tecnológicos, gerenciales y operacionales actuales y a sostener esos estándares a través del entrenamiento y la disciplina. Mejoramiento se refiere a actividades dirigidas a elevar los actuales

estándares, siendo un mecanismo de superación y reactivación de las empresas por llegar a veces a la supervivencia. Obviamente las empresas de salud no han sido indiferentes a esta actitud envolvente de todas las organizaciones de servicios, sintiéndose más bien llamada a sobresalir entre éstas por la naturaleza de la misión que les compete y la gran responsabilidad que tienen frente al individuo y la sociedad.

La calidad y la seguridad en la atención a la salud de los pacientes es un binomio que muestra resultados a la par. Si no hay calidad no puede haber seguridad, la calidad establece los elementos necesarios para disminuir los riesgos en la operación diaria de las unidades de atención médica y por ende, de lo que el paciente recibe en el proceso.

SEÑALIZACIÓN

En referencia a la Norma Técnica de Salud (NTS) N° 037-MINSA/OGDN-V.01. Norma Técnica de Salud para señalización de seguridad de los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo; basada en la Norma Técnica Peruana NTP 399.010-1/2004 de la Comisión de reglamentos técnicos y comerciales – INDECOPI, donde menciona algunos aspectos para la confección y ubicación de las señales para la señalización del consultorio forense de la División Médico Legal II Puno.

Siendo el propósito de la NTS, contribuir a la reducción de la vulnerabilidad funcional de los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo ante situaciones de emergencias y desastres.

Teniendo alcance a la aplicación obligatoria en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo bajo la jurisdicción administrativa del ministerio

de Salud, así como en el ámbito de las direcciones Regionales de Salud de los gobiernos regionales (7).

REQUISITOS PARA EL DISEÑO DE LAS SEÑALES

El propósito de las señales y colores es atraer rápidamente de situaciones y objetos que afecten la seguridad y la salud, para lograr un entendimiento rápido de un mensaje específico.

El nivel de iluminación permanente de la superficie de la señal debe ser como mínimo 15 lux.

Cuando en una instalación no se obtenga el nivel de iluminación especificado en el punto anterior, se debe emplear un alumbrado adicional y se deben utilizar señales fotoluminiscentes, en cuyo caso el color de fondo y el de contraste correspondientes al de seguridad y del símbolo respectivamente, podrán invertirse a objeto de lograr una mejor visualización de la señal. Se deberá tener presente la instalación de un sistema de alumbrado de emergencia para cada caso específico.

RELACIÓN ENTRE LAS MEDIDAS DE LA SEÑAL Y LA DISTANCIA DE OBSERVACIÓN

La relación entre el área mínima, A, de la señal de seguridad y la distancia máxima, L, a la que debe poner comprenderse, se expresa por la fórmula siguiente:

$$A \geq (L^2 / 2000)$$

Donde; A = área de la señal en m²

L= distancia máxima de observación en metros

Esta fórmula se aplica para distancias comprendidas entre 5 m a 50 m. Para distancias menores a 5 m el área mínima de la señal será de 125 cm² y para distancias mayores a 50 m el área mínima será 12 500 cm².

El tamaño de las señales debe estar acorde con la distancia a la que deben ser percibidas. En tal sentido, se deben considerar las siguientes distancias:

Corta distancia (menos de 10m): El tamaño de la señalización será relativamente pequeño, entre 1,5m y 2,5m del nivel del suelo. Media distancia (10m ó 15m): El tamaño será como mínimo de 1m x 1m. Larga distancia: Los rótulos se colocan en los exteriores, en las fachadas de edificios. Se usan rótulos de grandes dimensiones y siempre que sea posible luminosos para que su visibilidad sea mayor (8).

MATERIALES

En la elaboración de señales, no debe utilizarse materiales radioactivos o virio y la tipografía seleccionada debe ser clara y no complicada, con la finalidad que los textos sean totalmente legibles. Se recomienda la tipografía Arial estándar, regular y negrita en sus versiones mayúsculas y minúsculas (7).

COLORES DE LAS SEÑALES

COLORES EMPLEADOS PARA LAS SEÑALES	SIGNIFICADO Y FINALIDAD
	Prohibición, material de prevención y de lucha contra incendios
	Obligación
	Riesgo de peligro
	Información

6. OBJETIVOS**Objetivo General**

Señalizar el Consultorio de Odontología Forense de la División Médico Legal II Puno – 2018.

Objetivos Específicos

1. Facilitar al usuario la ubicación del Consultorio de Odontología Forense de la División Médico Legal II Puno.
2. Disminuir el tiempo en ubicar el Consultorio de Odontología Forense de la División Médico Legal II Puno.

7. ESTRATEGIAS**Fortalezas:**

- Entidad única entidad encargada de realizar peritajes odontológicos.
- Identificación plena del personal con la institución.

- Decisión de la Jefatura en implementar el servicio de odontología.
- Personal capacitado en el desarrollo de sus funciones.
- Servicio de referencia a nivel departamental
- Tener reglamento perfeccionado y actualizado que permiten optimizar el trabajo en el servicio.
- El servicio cuenta con algunos materiales indispensables para brindar una atención básica.

Oportunidades:

- Coordinar y gestionar la implementación del servicio de odontología.
- Capacitación constante en todas las ramas de las ciencias Forenses.
- Intercambiar información con otros organismos del sistema de administración de justicia.
- Posibilidad de realizar investigación en ciencias forenses.

Debilidades:

- Demora en la implementación total de equipos para funcionamiento del servicio con los exámenes auxiliares por parte de la oficina de Administración del Ministerio Público – Fiscalía.
- Falta de materiales, instrumental y mobiliario para una atención con eficacia.
- Limitada infraestructura física.
- Reducido personal para la labor administrativa y limpieza del consultorio.

Amenazas:

- Mayor demanda para el servicio de odontología en las provincias.
- Incremento de peritos odontólogos de parte.
- Ambiente de trabajo reducido e inadecuado
- Servicio de agua potable escaso
- Demora en los certificados médicos por falta de equipos para exámenes auxiliares.

8. LINEAS DE ACCIÓN (OPERACIONES Y ACTIVIDADES DEL PROYECTO)**ACTIVIDAD 1:**

Realizar una encuesta a los pacientes que fueron atendidos en el servicio de Odontología Forense de la División Médico Legal II Puno.

TAREA 1

- Elaborar una encuesta dirigida a los usuarios de la División Médico legal II Puno, para obtener información en cuanto al tiempo que necesitaron para ubicar el consultorio de Odontología Forense.

ACTIVIDAD 2:

Revisar la Norma Técnica Peruana de señales y seguridad y la Norma Técnica de Salud

TAREA 2:

- Analizar las referencias normativas de la Normas Técnica Peruana de señales y seguridad.
- Determinar el tipo de símbolos que su utilizarán

- Determinar las medidas de la señal y la distancia de observación.

ACTIVIDAD 3:

Realizar una encuesta pos intervención a los pacientes que fueron atendidos en el servicio de Odontología Forense de la División Médico Legal II Puno.

TAREA 3

- Elaborar una encuesta dirigida a los usuarios de la División Médico legal II Puno , para obtener información en cuanto al tiempo que necesitaron para ubicar el consultorio de Odontología Forense después de colocar la señalización.

ACTIVIDAD 4:

Ubicar zonas visibles para la colocación de letreros para la ubicación del consultorio de odontología forense.

TAREA 4:

- Listar las oficinas ubicadas en el edificio del pasaje ramis n° 359.
- Verificar la distribución de los consultorios de la División Médico Legal II Puno en el edificio del pasaje ramis n° 359.
- Verificar la ubicación del consultorio de odontología forense de la División Médico Legal II Puno.

9. MATRIZ DE PROGRAMACIÓN

ACTIVIDADES	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
Elaboración del proyecto	X	X	X				
Presentación del proyecto				X			
Aprobación del proyecto				X	X		
Ejecución del proyecto				X	X	X	X
Informe final							X

10. PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

N°	ACTIVIDADES	PRODUCTO	PRODUCTOS NECESARIOS		COSTOS		CRONOGRAMA			
			DESCRIPCION	CANTIDAD	UNITARIO	TOTAL	Abr	May	Jun	Jul
1	Realizar una encuesta a los usuarios que fueron atendidos en los servicio de la División Médico Legal II Puno	Experiencia en cuanto al tiempo y la facilidad de ubicación del consultorio de odontología forense en las instalaciones de la DML II Puno	Impresiones Lapiceros Tableros	300 und 5 und 5 und	0.20 1.00 6.00	60.00 5.00 30.00	X			
2	Revisar la Norma Técnica Peruana de señales y seguridad y la Norma Técnica de Salud.	Conocimiento y cumplimiento de la Norma Técnica , para proceder a la confección de la señalización.	Internet Impresiones Papel bond Lapiceros Regla Diseño Gigantografía	1 und 30 und 50 und 2 und 1 und 5 und 10 und	20.00 0.10 0.10 1.50 2.00 10.00 10.00	20.00 3.00 5.00 3.00 2.00 50.00 100.00		X		
3	Ubicar zonas visibles para la colocación de letreros para la ubicación del consultorio de odontología forense.	Ingreso, pasillos y vías de acceso del edificio ramis a los consultorios de la División Médico legal II Puno.	Cámara fotográfica Computadora Impresora Papel bond Lapiceros Regla	1 und 1 und 1 und 10 und 2 und 1 und	80.00 50.00 10.00 0.10 1.50 2.00	80.00 50.00 10.00 1.00 3.00 2.00		X		
4	Realizar una encuesta a los usuarios que fueron atendidos en odontología forense de la División Médico Legal II Puno después de la señalización	Experiencia en cuanto al tiempo y la facilidad de ubicación del consultorio de odontología forense en las instalaciones de la DML II Puno, una vez instalada la señalización.	Impresiones Lapiceros Tableros	300 und 5 und 5 und	0.20 1.00 6.00	60.00 5.00 30.00			X	X
TOTAL										584

FINANCIAMIENTO

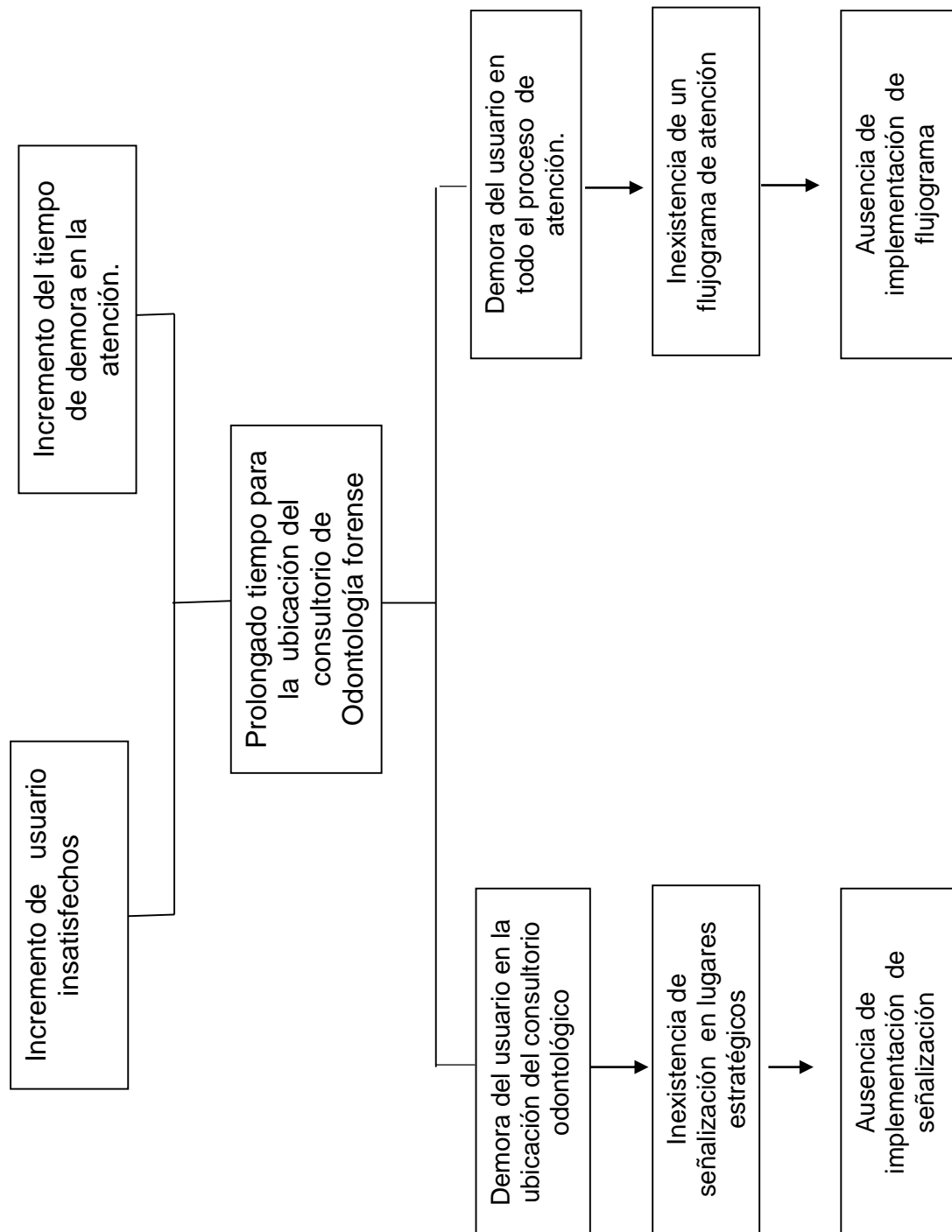
El proyecto de intervención será financiado en su totalidad por la ejecutante.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

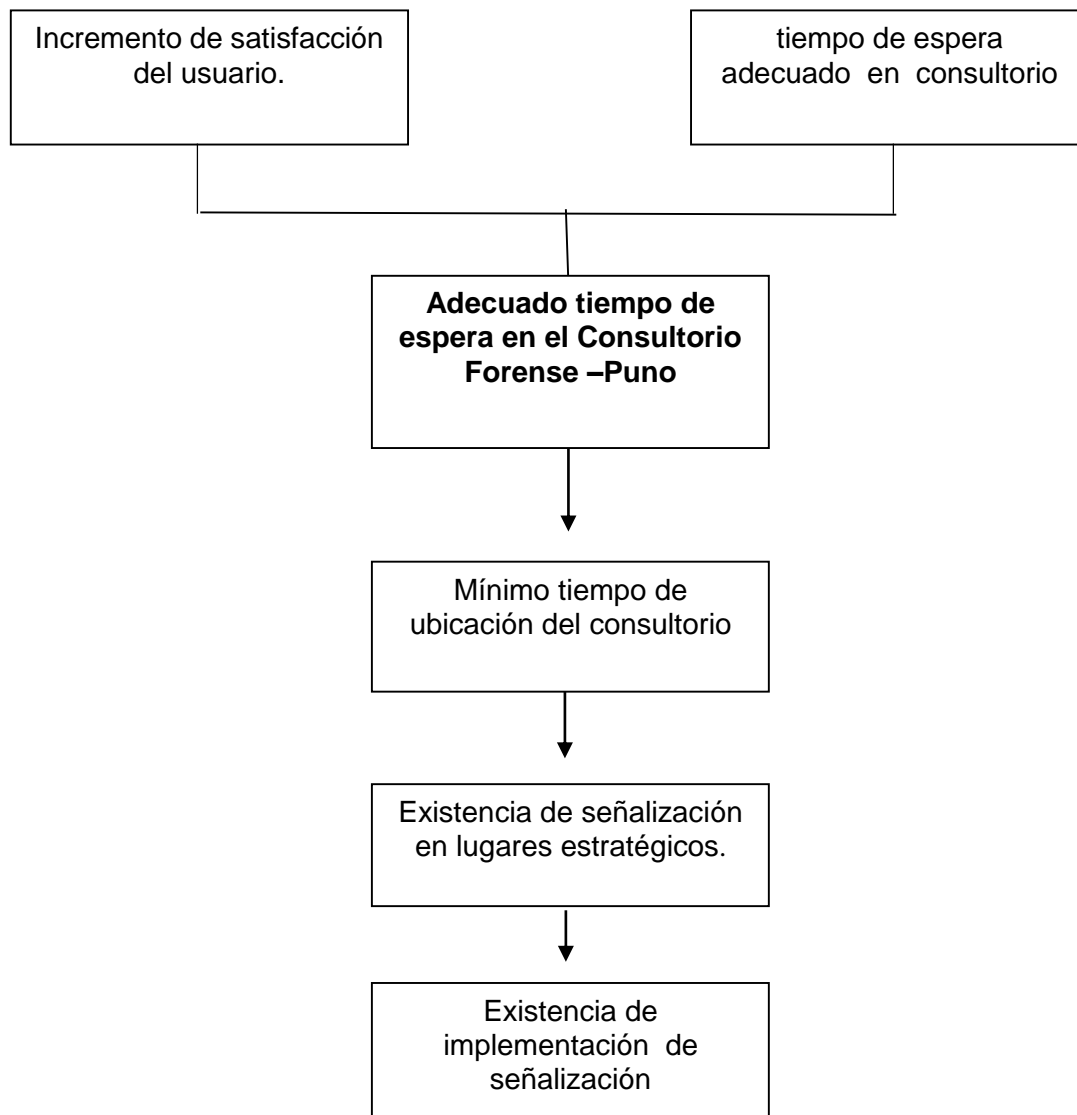
1. <http://cmp.org.pe/wp-content/uploads/2016/07/GTIndicadoresCalidad/ComoHacerIndicadoresCalidadSalud.pdf>
2. Zurita Garza, Beatriz, Calidad de la atención de la salud, vol 57, num 4, anales de la Facultad de medicina de la Universidad Mayor de San Marcos (1999).
3. <http://www.pyme.com.mx/articulosin.php?IDitem=43&IDseccion=6>
4. d'Empaire Gabriel. QUALIDADE DE ATENÇÃO MÉDICA E PRINCÍPIOS ÉTICOS. Acta bioeth. [Internet]. 2010 Nov [citado 2018 Abr 23] ; 16(2): 124-132. Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-569X2010000200004&lng=es. <http://dx.doi.org/10.4067/S1726-569X2010000200004>
5. OMS. Marco Conceptual de la Clasificación Internacional para la Seguridad del Paciente. Versión 1.1 Informe Técnico Definitivo, Enero de 2009. [acceso 10-10-2012]
6. Hector RG, José MM, Germán FD, David OL. De la idea al concepto en la calidad en los servicios de salud. Revista CONAMED. 2012; 17(4):172-175.
7. Norma Técnica de Salud (NTS) N°037-MINSA/OGDN-V.01. Norma Técnica de salud para Señalización de seguridad de los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.
8. Comité de Reglamentos Técnicos y Comerciales (2004) Norma Técnica Peruana NTP 399.010-1. 2 edición.

9. Hernández, S. (1995) Metodología de la Investigación. Ediciones Mc Graw Hill. Colombia.
10. Urie, E y Aldas, J (2005) Análisis Multivariado Aplicado. Editorial Thomson 1ª edición.
11. Zeitham, V. y Bitner, MJ (2000). Services Marketing Integrating Customer Focus. Across the firm. 2nd ed USA Mc Graw Hill.
12. <http://www.cgh.org.co/temas/dimensionesdecalidad.php>

ÁRBOL DE PROBLEMAS



ARBOL DE OBJETIVOS



MARCO LÓGICO

JERARQUÍA DE OBJETIVOS	INDICADORES, OBJETIVAMENTE VERIFICABLES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
<p>Objetivo General Señalizar el Consultorio de Odontología Forense de la División Médico Legal II Puno – 2018.</p>	<p>100% de señalización al consultorio de Odontología - Forense</p>	<p>Confección y distribución de señales de ubicación al consultorio de odontología -forense</p>	<p>Usuarios de los servicios de la División Médico Legal II Puno. Personal que labora en la División Médico Legal II Puno. Personal quienes laboran en las diferentes entidades que se ubican en el edificio Ramis.</p>
<p>Objetivos Específicos 1. Facilitar al usuario la ubicación del Consultorio de Odontología Forense de la División Médico Legal II Puno. 2. Disminuir el tiempo en ubicar el Consultorio de Odontología Forense de la División Médico Legal II Puno.</p>	<p>El 86.7% de los pacientes pudieron ubicar el consultorio luego de la realizada la señalización.</p> <p>Los usuarios pudieron experimentar un tiempo de espera menor</p>	<p>Encuesta a los usuarios antes de colocadas las señales de ubicación.</p> <p>Encuesta a los usuarios, después de colocadas las señales de ubicación.</p>	<p>Usuarios de los servicios de la División Médico Legal II Puno. Personal que labora en la División Médico Legal II Puno. Personal quienes laboran en las diferentes entidades que se ubican en el edificio Ramis.</p>