

	MANUAL	VERSION: 0
		CODIGO: M-AU-SI-M02
CARACTERIZACION DE USUARIOS		FECHA: 13/12/2019

CONTROL DEL DOCUMENTO

MODIFICACIONES						
VERSION ANTERIOR	NUEVA VERSION	FECHA CAMBIO	DESCRIPCION DEL CAMBIO	ELABORO	REVISO	APROBO
	0	13/12/2019	Elaboración del manual actualización de códigos.	Sandra Montaña	Eduardo Amezcua	Natalia Cely

LOCALIZACION DEL DOCUMENTO			
CODIGO	NOMBRE	COPIAS	UBICACIÓN
M-AU-SI-M02	MANUAL DE CARACTERIZACION DE USUARIOS	ORIGINAL	OFICINA DE CALIDAD
M-AU-SI-M02	MANUAL DE CARACTERIZACION DE USUARIOS	COPIA CONTROLADA	SISTEMA DE CONSULTA MIPG

Este es el documento original, de manejo exclusivo de la oficina de calidad en formato editable, para consulta y actualización de acuerdo a las solicitudes realizadas por el líder del proceso o funcionarios participantes de la elaboración, se advierte que su contenido no puede ser objeto de modificaciones posteriores a la fecha de edición sin que informe directamente de tales cambios a la oficina de calidad. En tal caso y si carece de firmas antes de tomar decisiones basadas en el contenido del presente documento contacte con el responsable de Gestión de Calidad para verificar que su copia sigue vigente

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Sandra Montaña Cargo: Trabajadora Social Fecha: 13/12/2019	Nombre: Eduardo Amezcua Ávila Cargo: Asesor de Planeación Fecha: 3/12/2019	Nombre: Liz Natalia Cely Cargo: Asesor de Calidad Fecha: 3/12/2019

Una vez impreso este documento se considera copia no controlada y no nos hacemos responsables por la actualización

	MANUAL	VERSION: 0
		CODIGO: M-AU-SI-M02
CARACTERIZACION DE USUARIOS		FECHA: 13/12/2019

CARACTERIZACION DE PERSONAS, USUARIOS E INTERESADOS EN LA ESE CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL DE BOYACA 2019



Centro de Rehabilitación
 Integral de Boyacá E.S.E.

2019

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Sandra Montaña Cargo: Trabajadora Social Fecha: 13/12/2019	Nombre: Eduardo Amezcuita Ávila Cargo: Asesor de Planeación Fecha: 3/12/2019	Nombre: Liz Natalia Cely Cargo: Asesor de Calidad Fecha: 3/12/2019

Una vez impreso este documento se considera copia no controlada y no nos hacemos responsables por la actualización

	MANUAL	VERSION: 0
		CODIGO: M-AU-SI-M02
<i>CARACTERIZACION DE USUARIOS</i>		FECHA: 13/12/2019

1. TABLA DE CONTENIDO

2. INTRODUCCION

3. OBJETIVO

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Sandra Montaña Cargo: Trabajadora Social Fecha: 13/12/2019	Nombre: Eduardo Amezcuita Ávila Cargo: Asesor de Planeación Fecha: 3/12/2019	Nombre: Liz Natalia Cely Cargo: Asesor de Calidad Fecha: 3/12/2019

Una vez impreso este documento se considera copia no controlada y no nos hacemos responsables por la actualización

	MANUAL	VERSION: 0
		CODIGO: M-AU-SI-M02
CARACTERIZACION DE USUARIOS		FECHA: 13/12/2019

Conocer las características y condiciones de los usuarios que recurren a la prestación de los servicios en la ESE y reestructurar y evaluar los servicios ofrecidos por la ESE dependiendo de la necesidad directa del usuario, teniendo en cuenta variables demográficas y variables de proximidad a los Servicios.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar las necesidades de acceso a la información que cada grupo de ciudadanos, usuarios o interesados tienen en Nuestros Servicios.
- Establecer y mejorar las políticas en cuanto a los canales de comunicación de la Empresa.
- Encontrar mecanismos de fortalecimiento y de confianza de la ciudadanía - Usuarios y los funcionarios de la Entidad.
- Diseñar procesos de medición para los mecanismos de participación ciudadana de nuestra Entidad.
- Identificar el lenguaje que debe ser utilizado para comunicar las acciones y / o estrategias dependiendo el grupo de interés que impacte la comunicación al interactuar con Nuestros Usuarios.
- Evaluar los canales de comunicación existentes y proponer acciones que permitan dar una eficiencia del 100% del canal.
- Diseñar una estrategia de comunicación para la ciudadanía, Usuarios o interesados que enmarquen una mayor cobertura de los Servicios que ofrece la ESE CRIB.
- Evaluar, y promulgar el alcance de las acciones que cumplan con las políticas públicas y las nuevas tecnologías al alcance de la Comunidad.
- Proponer canales de comunicación acorde a la caracterización de usuarios y a las nuevas tecnologías.
- Diseñar planes de acción conforme a los resultados de la caracterización de los usuarios, que impacten en el nivel de los diferentes servicios, de la entidad y la comunicación.
- Identificar los grupos de interés de la entidad con el fin de dar mayor cobertura a los servicios que estos requieren.
- Fortalecer los canales de participación ciudadana de la entidad de acuerdo con los resultados de la caracterización de los usuarios, Orientando los esfuerzos y promoviendo la interrelación acción entidad-comunidad.
- Decidir qué información es relevante para el tipo de usuarios de la ESE CRIB y grupo de interés, esto acorde con los principios de transparencia y buen gobierno de la Entidad.

4. ALCANCE

La oficina de atención al usuario de manera anual realizara la caracterización de los usuarios atendidos en la ESE con el fin de conocer necesidades reales y ajustar los procedimientos y protocolos para garantizar la satisfacción de los usuarios.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Sandra Montaña Cargo: Trabajadora Social Fecha: 13/12/2019	Nombre: Eduardo Amezcua Ávila Cargo: Asesor de Planeación Fecha: 3/12/2019	Nombre: Liz Natalia Cely Cargo: Asesor de Calidad Fecha: 3/12/2019

Una vez impreso este documento se considera copia no controlada y no nos hacemos responsables por la actualización

	MANUAL	VERSION: 0
		CODIGO: M-AU-SI-M02
<i>CARACTERIZACION DE USUARIOS</i>		FECHA: 13/12/2019

5. MARCO NORMATIVO

Este documento está basado en la guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados del Departamento de Nacional de Planeación (DNP).

POBLACION – IDENTIFICACION DE VARIABLES DE AGRUPACION – AGRUPACION POR VARIABLES = ANALISIS DE LA INFORMACION, FORMULACION DE ESTRATEGIAS Y PLANES DE ACCION O MEJORA.

6. DEFINICIONES

ORGANIZACIONES SOCIALES: Las organizaciones sociales representan a la comunidad frente a los servicios de las instituciones Gubernamentales y No Gubernamentales.

Esta ONG La Cruz Roja Colombiana Seccional Boyacá, ha prestado su ayuda de vez en cuando directamente a Nuestra Empresa en cuanto se ha necesitado su ambulancia para traslado de pacientes.

VEEDURÍAS: Una veeduría, es una organización que tiene la facultad y la responsabilidad de observar, inspeccionar y controlar ciertas cuestiones para determinar si tienen conformidad con lo establecido por las normas dentro de la Entidad.

Esta la han ejercido la Veeduría del Departamento y de algunas Instituciones ejerciendo el control y solicitando los Planes de Mejora en algunos procesos que a su parecer necesitan ser fortalecidos o actualizados esto con el fin de dar una mejor atención al Ciudadano.

ORGANISMOS DE CONTROL: Son instituciones estatales que no pertenecen a ninguna rama del Poder Público y que cuentan con autonomía administrativa y presupuestal para adelantar las funciones de control asignadas por la Constitución. Se conforman por el Ministerio Público y la Contraloría General de la República.

ENTES DE VIGILANCIA Y SUPERVISIÓN: Entidades estatales de nivel nacional Y Departamental encargadas de la formulación, implementación o supervisión de políticas sectoriales o programas de gobierno en cabeza de sus Secretarías de Salud a Nivel Departamental, entre otras. Como el Departamento Nacional de Planeación, Función Pública

7. CARACTERIZACION POBLACIONES

USUARIOS DE LA ESE CENTRO DE REHABILITACIÓN INTEGRAL DE BOYACÁ.

Actualmente la Empresa cubre la Población de los 123 Municipios del Departamento de Boyacá y algunos otros Usuarios del país, atendiendo a 2182 usuarios, de la Muestra, se encontró que la Ciudad Capital predomina con la Atención a 1024 usuarios que representan el 47% de la Población atendida; Y Otros Municipios ya sea del Departamento o otros Departamentos con un

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Sandra Montaña Cargo: Trabajadora Social Fecha: 13/12/2019	Nombre: Eduardo Amezcuita Ávila Cargo: Asesor de Planeación Fecha: 3/12/2019	Nombre: Liz Natalia Cely Cargo: Asesor de Calidad Fecha: 3/12/2019

Una vez impreso este documento se considera copia no controlada y no nos hacemos responsables por la actualización

	MANUAL	VERSION: 0
		CODIGO: M-AU-SI-M02
CARACTERIZACION DE USUARIOS		FECHA: 13/12/2019

porcentaje del 23,05%, a continuación se relaciona los Municipios que se atienden con Porcentajes menos representativos.

USUARIOS ATENDIDOS POR REGIMENES DEL SGSSS

El grupo de usuarios de mayor afluencia en nuestros diferentes servicios es la Atención Particular con un 18,83%, seguido del régimen Contributivo con el 18,79%; el Régimen Subsidiado con el 18,74%, El Régimen Especial con el 18,51%; como se pudo evidenciar Nuestra Empresa tiene un buen Posicionamiento en cuanto a los diferentes servicios ofertados y es reconocida en el Departamento.

REGIMENES DE ATENCION:

DIFERENTES EPS QUE CONTRATAN LOS SERVICIOS DE LA ESE CRIB

La Empresa tiene contratación con las Diferentes EPS existentes en el Departamento para la Atención de los Usuarios afiliados a las diferentes empresas prestadoras de salud, donde Sanitas y Policía Metropolitana son las de mayor afluencia de usuarios en la Empresa como podemos observar en la siguiente gráfica:

¿OTROS USUARIOS QUE DEBEN MEDIRSE?

USUARIOS DISCAPACITADOS

- Con prótesis
- Pérdida visual o auditiva

UNIVERSIDADES

PACIENTES IMAGINES DIAGNOSTICAS

PROVEEDORES

ESTUDIANTES

PENSIONADOS

8. RELATIVO A LAS FUNCIONES DE TRABAJO SOCIAL

9. DOCUMENTOS RELACIONADOS

ELABORACION	REVISION	APROBACION
CARGO: TRABAJADORA SOCIAL	CARGO: ASESOR DE PLANEACION	CARGO: ASESOR DE CALIDAD
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Sandra Montaña Cargo: Trabajadora Social Fecha: 13/12/2019	Nombre: Eduardo Amezquita Ávila Cargo: Asesor de Planeación Fecha: 3/12/2019	Nombre: Liz Natalia Cely Cargo: Asesor de Calidad Fecha: 3/12/2019

Una vez impreso este documento se considera copia no controlada y no nos hacemos responsables por la actualización

	MANUAL	VERSION: 0
		CODIGO: M-AU-SI-M02
CARACTERIZACION DE USUARIOS		FECHA: 13/12/2019

NOMRBE: SANDRA MONTAÑA	NOMRBE: EDUARDO AMEZQUITA AVILA	NOMRBE: LIZ NATALIA CELY RODRIGUEZ
FIRMA: 	FIRMA: 	FIRMA: 
FECHA: 13/12/2019	FECHA: 13/12/2019	FECHA: 13/12/2019

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Sandra Montaña Cargo: Trabajadora Social Fecha: 13/12/2019	Nombre: Eduardo Amezcuita Ávila Cargo: Asesor de Planeación Fecha: 3/12/2019	Nombre: Liz Natalia Cely Cargo: Asesor de Calidad Fecha: 3/12/2019

Una vez impreso este documento se considera copia no controlada y no nos hacemos responsables por la actualización