

# CARACTERIZACION DE USUARIOS, COLABORADORES DE LA EMPRESA

2022



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

# CARACTERIZACION DE USUARIOS

Empresa Social del Estado Centro de Rehabilitación  
Integral de Boyacá

SANDRA PATRICIA MONTAÑA GUZMAN

Profesional Universitario- Líder del Proceso de Atención  
al Usuario

El Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá, presta sus servicios de mediana complejidad en salud mental en el Departamento, es una Institución prestadora de servicios en permanente evolución y crecimiento, enfocado a alcanzar la acreditación en un mediano plazo, razón que nos exige estar al tanto de las inquietudes y expectativas de nuestros usuarios para poder plantear planes de mejora encaminados a sus necesidades e intereses.

La diversidad de usuarios que acuden en busca de los servicios que se ofrecen, requiere de un conocimiento detallado de nuestra población con el fin de saber a quién va dirigida nuestra Atención, y poder enfocar esfuerzos y recursos, de manera que se vislumbre al mayor número de individuos en cumplimiento de la misión de la institución.

El término de caracterización en este contexto, se refiere al grupo Poblacional que requiere nuestros servicios que comparten características similares. El conocimiento de esos grupos es fundamental a la empresa en procesos como: estudio e implementación de nuevos servicios, realización de ajustes a servicios existentes, revisión de procesos e implementación de servicios por canales diferentes a los ya existentes, implementación de estrategias de comunicación con los usuarios o cualquier otra iniciativa que pretenda mejorar la interacción usuario – entidad en los procesos misionales de la entidad.

Reconocer esta heterogeneidad, e identificar características, actitudes y preferencias de los usuarios, nos dará la oportunidad de concertar actividades, decisiones y servicios para responder satisfactoriamente al mayor número de requerimientos, obtener retroalimentación, y/o lograr participación activa en el logro de los objetivos de la entidad.

Los ejercicios de caracterización en el marco de la ejecución de la Política de Servicio al Ciudadano permiten identificar los canales sobre los que se deben priorizar las acciones para la atención adecuada según el tipo de usuario, la forma en que se debe presentar la información, los ajustes que son fundamentales en la infraestructura física, las posibilidades de implementación de nuevas tecnologías para la provisión de trámites y servicios y los protocolos que se deben utilizar para interactuar con los ciudadanos.

**BENEFICIOS DE LA CARACTERIZACION:**

- Aumenta el conocimiento que la entidad tiene de sus usuarios.
- Ofrece elementos que permiten mejorar la comunicación entre la entidad y sus usuarios.
- Herramienta que ayuda a determinar las necesidades de los usuarios eficientemente para que puedan ser satisfechas cuando lo solicitan.
- Permite enfocar los servicios ofrecidos y las comunicaciones hacia aquellos usuarios que más lo requieren.

- Permite implementar acciones que redunden en el fortalecimiento de la percepción de confianza que los usuarios pueden tener de la entidad.
- Permite, de manera general, la planeación e implementación de estrategias orientadas hacia el mejoramiento de la relación usuario – entidad.

#### **ALCANCE**

- Se caracterizarán a los usuarios que utilizaron por lo menos una vez los servicios de salud ofertados por la Empresa Social del Estado Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá, durante la vigencia 2022.

#### **OBJETIVO GENERAL**

- Aplicar la metodología Departamento Nacional de Planeación (DPN) para identificar las tipologías y particularidades de la población usuaria que interactúa con la ESE Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá y de sus grupos de interés, definiendo segmentos de atención, que permitan consolidar la aplicación en los canales de vigilancia y control, con el fin de lograr una gestión más efectiva y oportuna en la prestación de los servicios.

- Conocer las características geográficas, demográficas e intrínsecas de los usuarios, que son atendidos en los servicios que presta la Empresa Social del Estado Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá , para direccionar los esfuerzos institucionales al cumplimiento de la misión, enfocados en sus necesidades y expectativas, buscando impactar al mayor número de ciudadanos en general.
- Proponer canales de comunicación acorde a la caracterización de usuarios y las nuevas tecnologías.
- Identificar los grupos de interés de la entidad.
- Fortalecer los canales de participación ciudadana de la entidad de acuerdo con los resultados de caracterización de usuarios, focalizando los esfuerzos en fomentar la interacción entidad- comunidad.
- Determinar qué información es relevante para el tipo de usuario y grupo de interés, acorde con los principios de transparencia y buen gobierno de la Entidad.

#### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Identificar las necesidades de acceso de la información que tienen cada grupo de usuarios.
- Identificar el lenguaje que debe ser utilizado dependiendo el grupo de interés para que impacte la comunicación.
- Encontrar mecanismos de fortalecimiento de la confianza de la ciudadanía y los funcionarios.
- Establecer y mejorar las políticas de los canales de comunicación.
- Evaluar los canales de comunicación actuales y proponer acciones que permitan dar una operatividad del 100% del canal.
- Diseñar una estrategia de comunicación clara y comprensible para la ciudadanía.

## DEFINICION DE CARACTERIZACION

**Caracterización** es la descripción de un usuario o un conjunto de usuarios por medio de variables demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento, con el fin de identificar las necesidades y motivaciones de los mismos al acceder a un servicio.

## DEFINICION DE VARIABLES A DESARROLLAR

**Geográficas:** Corresponden al área de ubicación de los usuarios y a aquellas características que están directamente asociadas con la misma.

- *Ubicación.*

**Demográficas:** estudia las características de una población y su desarrollo a través del tiempo.

- *Edad*
- *Genero*
- *Ocupación*
- *Escolaridad*
- *Ingresos*
- *Lenguaje*
- *Estrato socioeconómico*

- Diagnostico, etc.
- **Intrínsecas:** hacen referencia a actividades, preferencias individuales o estilos de vida de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés que permiten identificar características para diferenciarlos. Para nuestro caso, son relevantes:
- **Acceso a canales:** permite a la entidad identificar los canales potenciales por los que puede contactar a sus usuarios, según las localidades donde viven y/o trabajan. *Ejemplo: internet, telefonía móvil, telefonía fija, fax, redes sociales, televisión, presencial.*
- **Uso de canales:** para identificar canales de comunicación y/o prestación de servicios, en los cuales la interacción sería más efectiva. *Ejemplo: internet, telefonía, televisión, presencial.*
- **Conocimiento:** Esta variable da cuenta del nivel de conocimiento del ciudadano, usuario o grupo de interés sobre los servicios de la entidad. Esta variable es importante para tener elementos para el diseño de una estrategia de comunicación y para la implementación de nuevos servicios y canales. *Ejemplo: sin conocimiento del servicio, consciente de la existencia del servicio, explorador de los elementos del servicio, usuario del servicio.*

### REQUISITOS DE LAS VARIABLES

- **Medibles:** que se pueda reconocer cómo cada usuario se clasifica frente a esa variable
- **Sustanciales:** que se justifique el esfuerzo que la entidad tiene que hacer para servir al grueso de la población.
- **Asociativas:** relacionarse con las necesidades particulares de la mayoría de los usuarios de cada grupo para garantizar la relevancia de la oferta de servicios de la entidad a los mismos.
- **Asequibles:** que los usuarios que componen el grupo poblacional puedan ser contactados por la entidad.
- **Relevantes:** ser relevantes a los usuarios analizados, es decir deben ser importantes para los servicios prestados y la naturaleza de la entidad que los presta
- **Consistentes:** Las variables siguen cumpliendo las anteriores condiciones de manera perdurable en el tiempo, aun cuando los usuarios individuales puedan cambiar de grupo.

### METODOLOGIA

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

## CARACTERIZACION DE USUARIOS- PACIENTES

### PERFIL DEMOGRAFICO

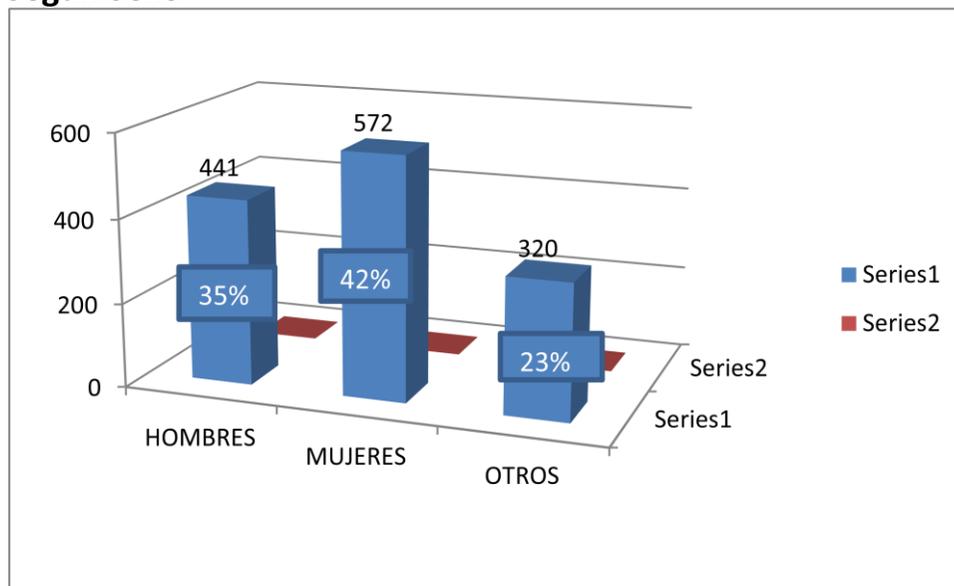
AREA DE EGRESO	PORCENTAJE	CANTIDAD
HOSPITALIZACION	4%	1722
CONS. MD. ESPECIALIZADA	49%	21729
CONS. EXTERNA ESPECIALIZADA Y APOYO DX.	48%	21275
<b>TOTAL</b>		<b>44726</b>

1. Por hospitalización 1.722 usuarios.
2. Atenciones de consulta médica especializada 21.729 usuarios.
3. Atendidos por consulta externa (consulta médica y apoyo diagnóstico) 21.275 usuarios.

**NOTA:** Los totales no son sumables por que uno puede contener a otros.

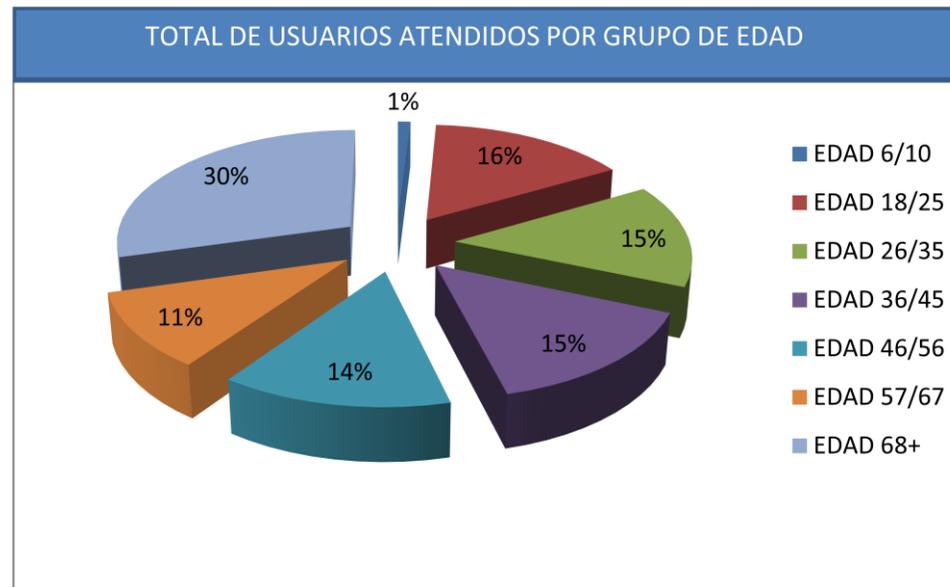
Fuente: Consolidado información resolución 256 y 2193 de 2022 y datos enviados del área de sistemas.

La demanda de servicios por Consulta Externa con 44.726 usuarios se presentó así:  
Según Sexo



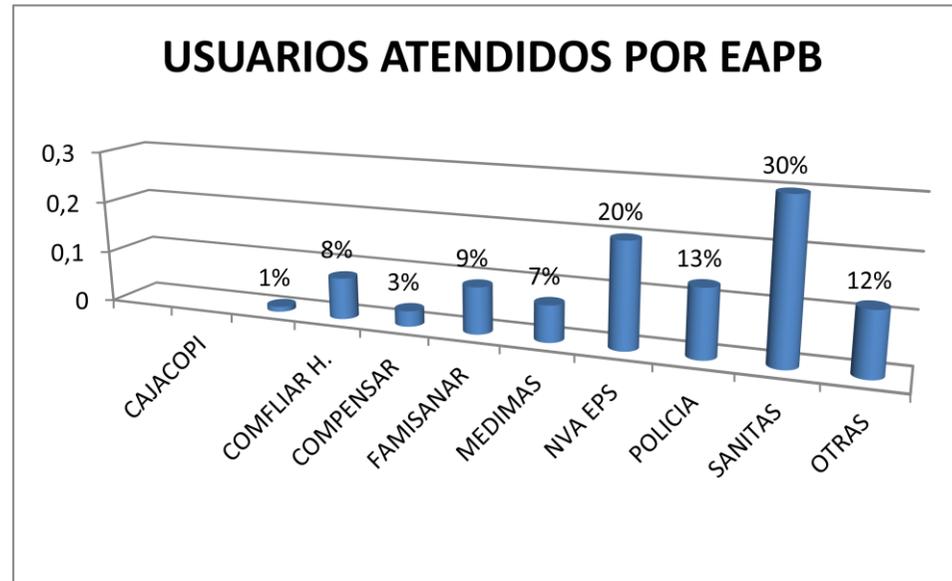
El grafico muestra que el mayor grupo poblacional de atención en la empresa son Mujeres con el 42% (representan 572 personas), el Grupo Hombres le sigue con el 35% (representa el 441 personas) y sin dato el 23% (representa 320 personas).

## SEGÚN GRUPO DE EDAD



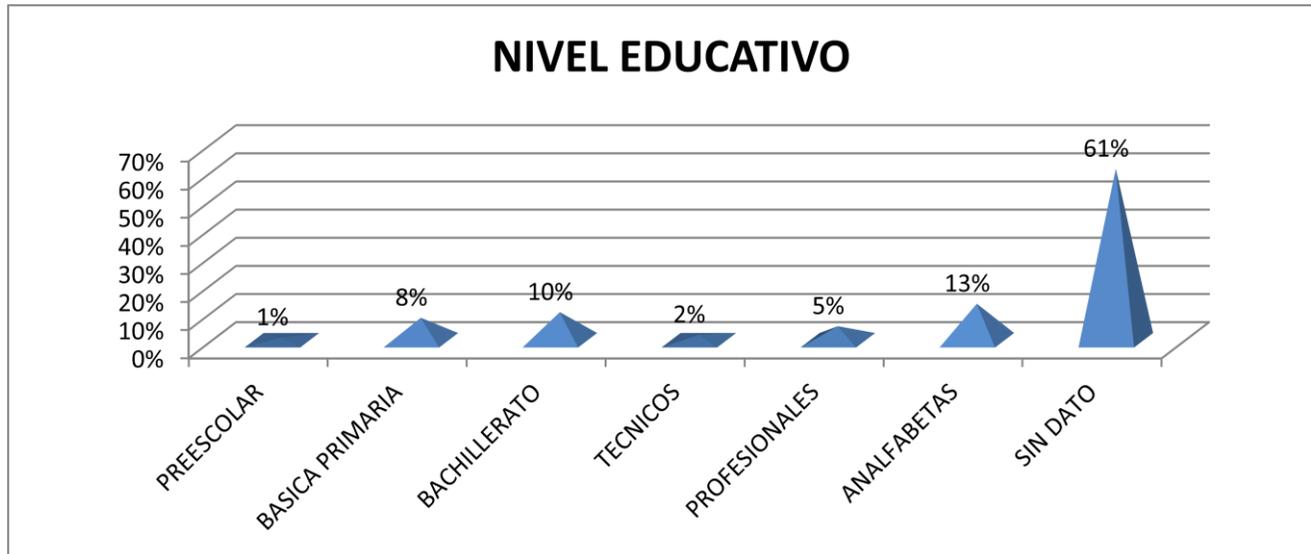
El rango de edad que mas consulta es la población en edad productiva, como se puede observar los rangos va de los 18 años en adelante y nuestra población adulta en edad de 68 más que aun trabajan siendo el sustento Familiar.

## USUARIOS ATENDIDOS POR EAPB AÑO 2022



EAPB	CAJACOPI	COMFLIAR H.	COMPE NSAR	FAMISANAR	MEDIMAS	NVA EPS	POLICIA	SANITAS	OTRAS
TOTAL	1	104	43	110	91	266	170	387	158

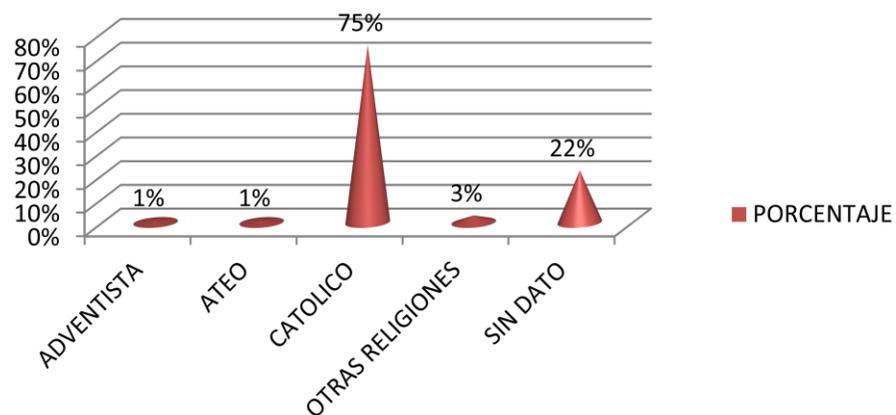
USUARIOS ATENDIDOS POR NIVEL EDUCATIVO AÑO 2022



NIVEL EDUCATIVO	PREESCOLAR	BASICA PRIMARIA	BACHILLERATO	TECNICOS	PROFESIONALES	ANALFABETAS	SIN DATO
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>106</b>	<b>133</b>	<b>27</b>	<b>67</b>	<b>178</b>	<b>828</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>1%</b>	<b>8%</b>	<b>10%</b>	<b>2%</b>	<b>5%</b>	<b>13%</b>	<b>61%</b>

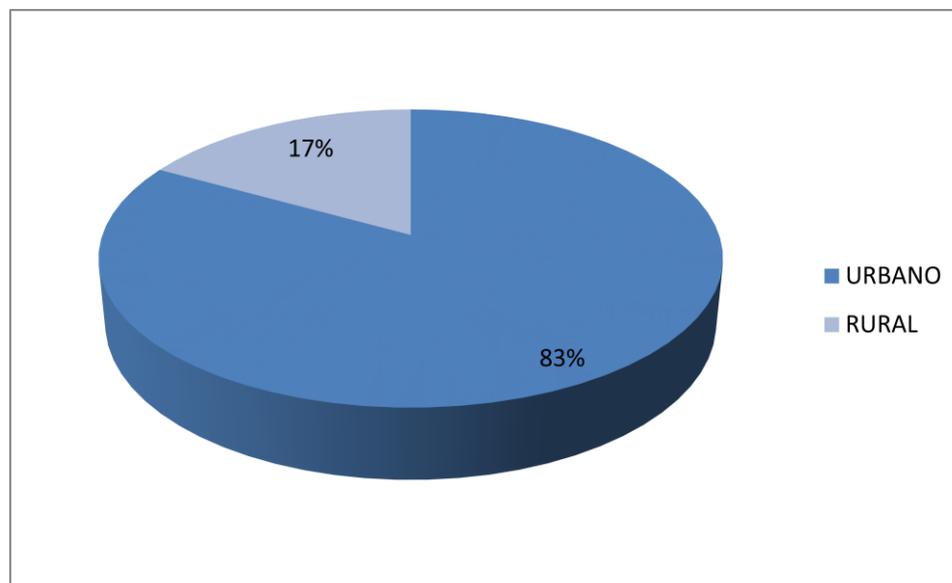
## SEGÚN CREDO

### PORCENTAJE DE USUARIOS ATENDIDOS POR INCLINACION RELIGIOSA 2022



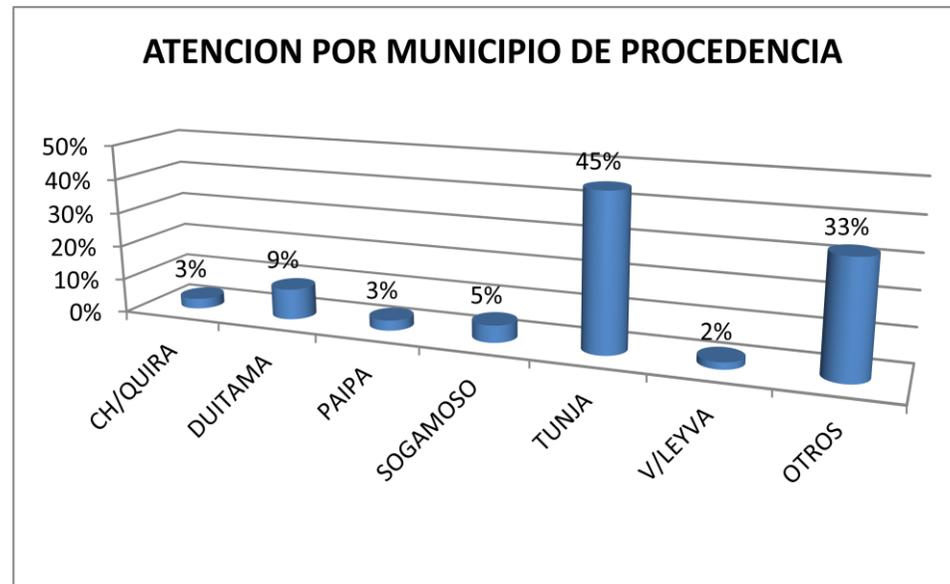
CREDO	ADVENTIST A	ATEO	CATOLICO	OTRAS RELIGIONES	SIN DATO
TOTAL	2	2	977	36	289
PORCENTAJE	1%	1%	75%	3%	22%

### SEGÚN AREA DE PROCEDENCIA



AREA	URBANA	RURAL
TOTAL	1117	226
PORCENTAJE	83%	17%

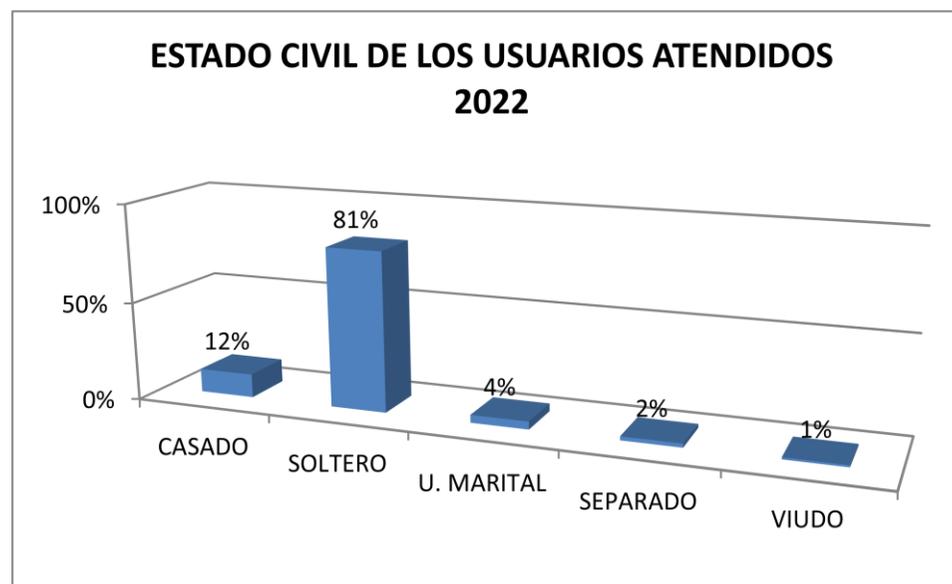
## ATENCION CONSULTA POR MUNICIPIO 2022



## ATENCION POR MUNICIPIO 2022

MUNICIPIO	CH/QUIR A	DUITAMA	PAIPA	SOGAMOS O	TUNJA	V/LEYVA	OTROS
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>117</b>	<b>40</b>	<b>65</b>	<b>606</b>	<b>30</b>	<b>440</b>
<b>PORCENTAJ E</b>	<b>3%</b>	<b>9%</b>	<b>3%</b>	<b>5%</b>	<b>45%</b>	<b>2%</b>	<b>33%</b>

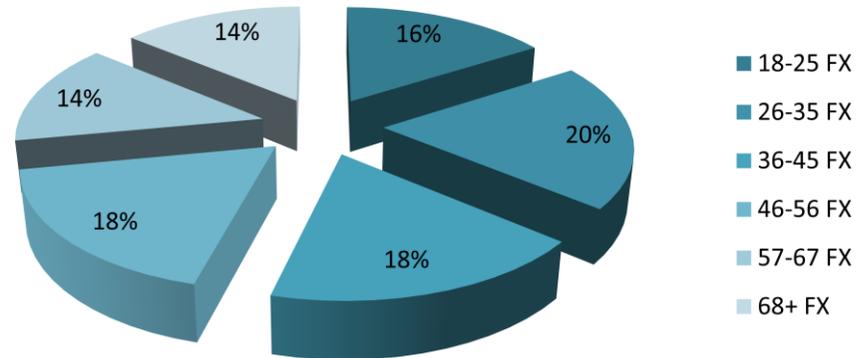
## USUARIOS ATENDIDOS POR ESTADO CIVIL 2022



ESTADO CIVIL	CASADO	SOLTERO	U. MARITAL	SEPARADO	VIUDO
TOTAL	159	1094	45	27	18
PORCENTAJE	12%	81%	4%	2%	1%

## DIAGNOSTICOS FX POR GRUPO ETAREO 2022

### ATENCION POR DIAGNOSTICO FX

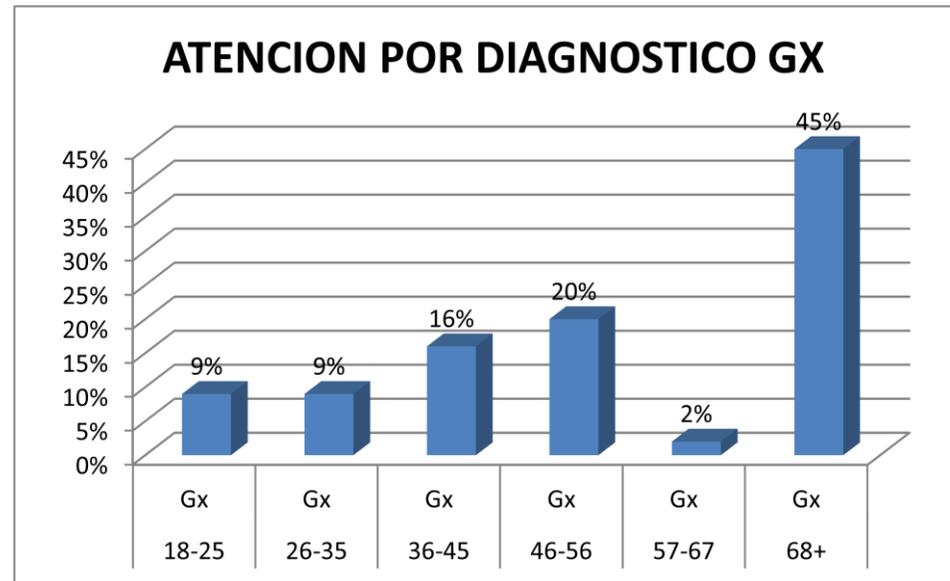


### DIAXNOSTICOS POR GRUPOS ETAREOS 2022

GRUPO ETAREO	6-10	18-25	26-35	36-45	46-56	57-67	68+
DIAGNOSTICO	Fx.						
TOTAL	1	130	171	150	149	121	113
PORCENTAJE	1%	16%	20%	18%	18%	14%	14%

## DIAGNOSTICO GX POR GRUPO ETAREO 2022

### ATENCIÓN POR DIAGNOSTICO GX

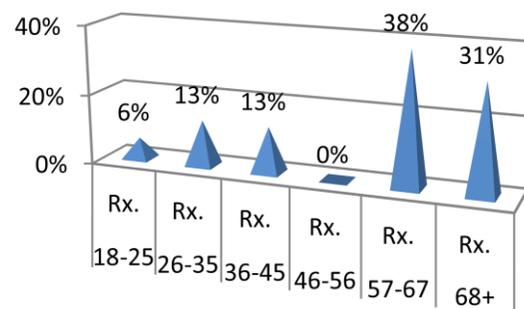


### DIAXNOSTICOS GX POR GRUPOS ETAREOS 2022

GRUPO ETAREO	6-10	18-25	26-35	36-45	46-56	57-67	68+
DIAGNOSTICO	Gx.	Gx.	Gx.	Gx.	Gx.	Gx.	Gx.
TOTAL		5	5	9	11	1	25
PORCENTAJE	%	9%	9%	16%	20%	2%	45%

## DIAGNOSTICO RX POR GRUPO ETAREO ATENDIDO 2022

### ATENCION POR DIAGNOSTICO RX

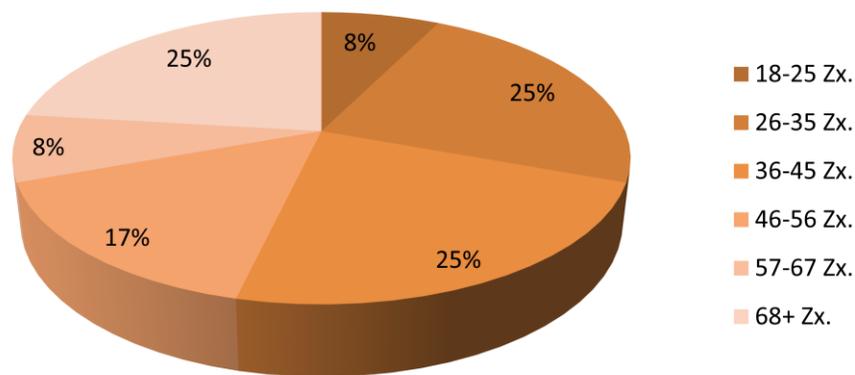


### DIAXNOSTICOS RX POR GRUPOS ETAREOS 2022

GRUPO ETAREO	18-25	26-35	36-45	46-56	57-67	68+
DIAGNOSTICO	Rx.	Rx.	Rx.	Rx.	Rx.	Rx.
TOTAL	1	2	2	0	6	5
PORCENTAJE	6%	13%	13%	0%	38%	31%

**DIAXNOSTICOS ZX POR GRUPOS ETAREOS 2022**

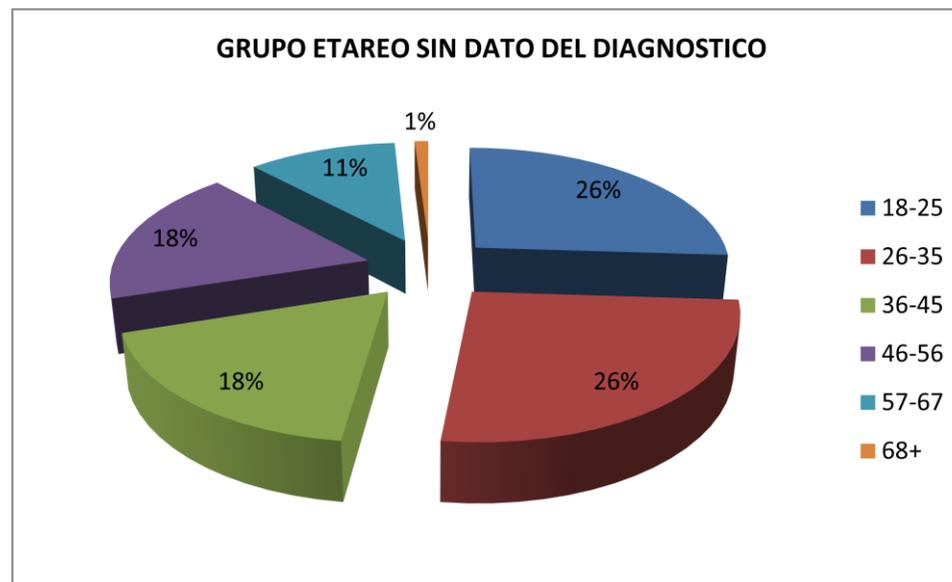
**ATENCION POR DIAGNOSTICO ZX**



**DIAXNOSTICOS ZX POR GRUPOS ETAREOS 2022**

GRUPO ETAREO	18-25	26-35	36-45	46-56	57-67	68+
DIAGNOSTICO	Zx.	Zx.	Zx.	Zx.	Zx.	Zx.
TOTAL	1	3	3	2	1	3
PORCENTAJE	8%	25%	25%	17%	8%	25%

## GRUPO ETAREO SIN DATO DIAGNOSTICOS 2022



GRUPO ETAREO	18-25	26-35	36-45	46-56	57-67	68+
DIAGNOSTICO	SIN DATOS					
TOTAL	102	101	69	68	42	5
PORCENTAJE	26%	26%	18%	18%	11%	1%

## CONCLUSIONES

**Durante la vigencia 2022 los usuarios atendidos en La Empresa Social del Estado Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá fueron:**

1. Por hospitalización **1722** usuarios.
2. Atenciones de consulta médica especializada **21.729** usuarios.
3. Atendidos por consulta externa (consulta médica y apoyo diagnóstico) **21.275** usuarios.

**Del total de usuarios atendidos por consulta externa (44.726) durante la vigencia 2022:**

- **42%** fueron de sexo femenino, el **30%** pertenece al grupo de edad de 65 años en adelante, no registra datos de ocupación, **61%** no registra nivel educativo, no registra raza, el **75%** profesan la religión católica y **83%** proviene del área urbana. El **30%** de usuarios pertenecen en su orden a las EPS Sanitas, NEPS con **20%**, Policía **13%**, otras **12%**, Famisanar **9%**, Comfamiliar Huila **8%**, Medimas **7%**, Compensar **3%** y Cajacopi **1%**.

**Del total de usuarios atendidos por consulta médica especializada (44.726) en la vigencia 2022:**

- Según sexo **35%** fueron hombres y **42%** mujeres.
- Según edad, son los mayores de 18 años en adelante es la población que demanda más servicios, lo que se pudo observar que es la población activa laboralmente.
- Según municipio de procedencia, es Tunja con 45% quien más servicios demanda seguido de Duitama 9%, Sogamoso 5% y otros Municipios con el 33%

- Se debe tener en cuenta en la recolección de los datos desde la apertura de historias clínicas ya que el porcentaje en el análisis de los diferentes ítems que se tomaron son muy altos él **Sin Dato**.
- Existe una dificultad para realizar el análisis en tiempo real, para toma de decisiones por parte de la Gerencia, ya que los datos estadísticos que se solicitan no son enviados, teniendo en cuenta por ejemplo procedencia, grupos etareos, patologías, datos discriminados por tipo de consulta, etc,
- Se dispone de datos que envían a través de la base completa del Software, en donde se evidencian duplicidad de datos ejemplo, 200 veces el dato del mismo usuario.
- La Patología por la que más se consultan es la Esquizofrenia en un rango de edad de 26 a 35 años en un 20%, seguido del rango de 36-56 años en un 18%, se presenta en un 16% en el rango de edad de 18 a 25 y en un 14% en edades de 57 años en adelante.
- Los medios utilizados para la comunicación efectiva Cliente /ESE Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá son: Visitas presenciales, correo electrónico institucional, correspondencia, redes sociales y teléfono, entre otros. Los cuales han sido efectivos para estrechar las relaciones estratégicas entre las partes.