

	DOCUMENTO	VERSION: 1
		CODIGO: D-SI-AU-01
CARACTERIZACION DE LA POBLACION		FECHA: 31/12/2021

CARACTERIZACION DE LA POBLACION OBJETO DE LA ESE CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL DE BOYACA



2021

Este es un documento institucional, se advierte al colaborador 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

	DOCUMENTO	VERSION: 1
		CODIGO: D-SI-AU-01
CARACTERIZACION DE LA POBLACION		FECHA: 31/12/2021

El presente documento busca actualizar la información acerca de la Población atendida por la ESE. Centro de Rehabilitación integral de Boyacá, además de dar a conocer las características de los Usuarios.

Los cuatro canales de atención y participación ciudadana establecidos por la ESE Centro de rehabilitación Integral de Boyacá (Presencial, Electrónico, Buzón y Telefónico) y los diferentes instrumentos que los componen, han dado como resultado una eficacia en la prestación del servicio, atención a usuarios en todas sus áreas habilitadas, recepción de correspondencia y participación ciudadana durante las actividades de rendición de cuentas, Asociación de usuarios, y los diferentes comités en donde participan directamente. No obstante, y para continuar con la mejora continua, se hace necesario ajustar los requerimientos de accesibilidad que pudieran tener nuestros usuarios o interesados, teniendo en cuenta los criterios señalados por el Decreto 1081 de 2015, referente a formatos alternativos, accesibilidad en medios electrónicos y espacios físicos para la población en situación de discapacidad y adoptar servicios que faciliten el acceso a los ciudadanos identificados.

OBJETIVOS:

Objetivo General: Aplicar la metodología DNP 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 y 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.

Objetivos Específicos:

Definir los conceptos y lineamientos para:

- Identificar y describir a los grupos de interés que hacen uso de los servicios de la ESE Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá.
- Socializar la interacción de los usuarios y partes interesadas con la Entidad, a través de los canales de atención existentes en la ESE Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá.
- Identificar y segmentar a los usuarios identificados con el fin de establecer particularidades similares para la posterior gestión de labores comunes.

METODOLOGIA:

Este documento está basado en la guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados del Departamento 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.

Este es un documento institucional, se advierte al colaborador 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

	DOCUMENTO	VERSION: 1
		CODIGO: D-SI-AU-01
CARACTERIZACION DE LA POBLACION		FECHA: 31/12/2021

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, Quien presta su ayuda directa o indirectamente a Nuestra Empresa en cuanto se ha necesitado algún servicio o en contraprestación para capacitaciones.

-La Defensoría del Pueblo regional Boyacá que presta su ayuda en casos de usuarios esto es a necesidad del servicio.

- Las diferentes personerías y comisarias del Departamento de Boyacá a solicitud de la ESE CRIB cuando solicitamos garantía en los derechos de nuestros usuarios.

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. Y prestan su ayuda en los casos que necesitan el apoyo en algunos procesos de la ESE.

ORGANISMOS DE CONTROL

Son las diferentes 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

Son las entidades estatales de nivel nacional 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.

POBLACIONES

Usuarios que toman los servicios de la ESE Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá, los Funcionarios, estudiantes, migrantes, entre otros.

Este es un documento institucional, se advierte al colaborador 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

	DOCUMENTO	VERSION: 1
		CODIGO: D-SI-AU-01
CARACTERIZACION DE LA POBLACION		FECHA: 31/12/2021

Actualmente la Empresa cubre la Población de los 123 Municipios del Departamento de Boyacá y algunos otros Usuarios del país, atendiendo a 10.026 usuarios, en el año 2021, datos tomados de las bases del sistema de Información de la Empresa.

USUARIOS ÚNICOS DEL DEPARTAMENTO DE BOYACA

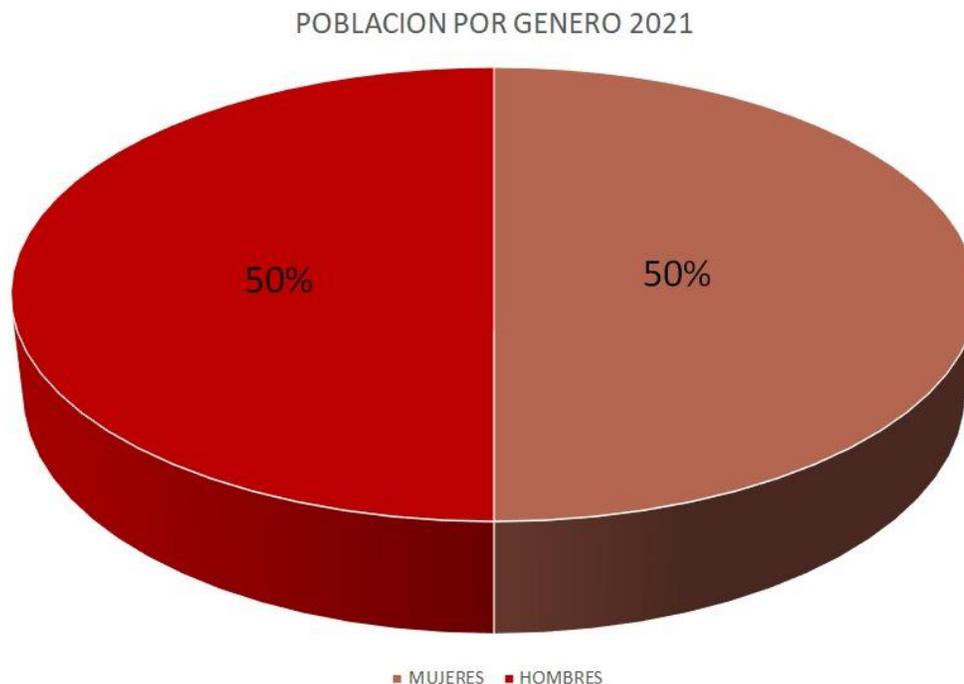
DEMOGRÁFICO USUARIOS

Se pudo observar que no hay diferencia entre géneros ya que la población se equipara de igual a igual en la toma de servicios en la Empresa.

Mujeres 5013

Hombres 5013

E.S.E. Centro de rehabilitación Integral de Boyacá. Población por género. Año 2021

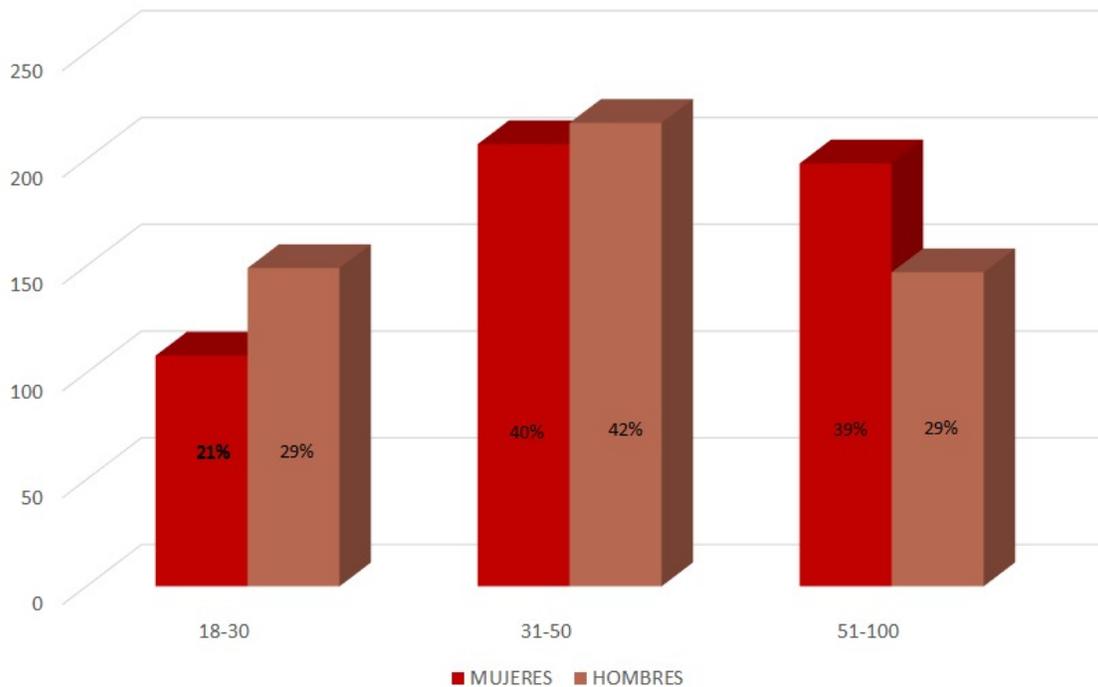


Este es un documento institucional, se advierte al colaborador que su contenido no puede ser objeto de modificaciones posteriores a la fecha de edición sin que informe directamente de tales cambios a la oficina de calidad

	DOCUMENTO	VERSION: 1
		CODIGO: D-SI-AU-01
CARACTERIZACION DE LA POBLACION		FECHA: 31/12/2021

La población que toma los servicios en la institución es igual por género en un 50%, lo que indica que se ha dejado de lado el tabú de utilizar los servicios en salud mental y se está tomando como cualquier otra patología.

POBLACIÓN POR GRUPOS ETAREOS 2021

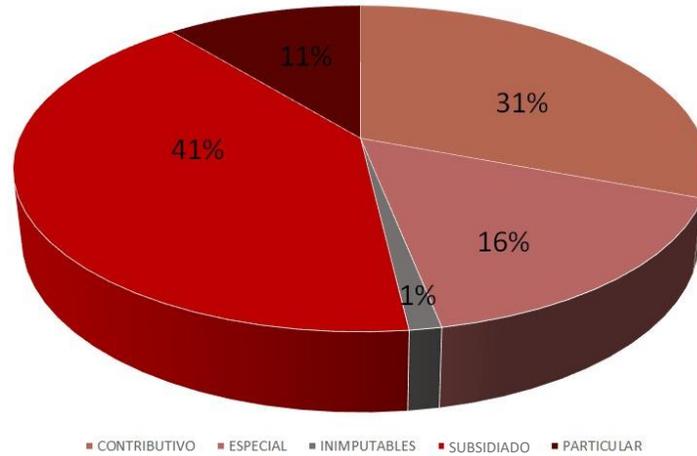


En el gráfico se nota que la población que más utiliza el servicio se encuentra en los rangos de edad productivamente económica, y se nota que es prácticamente equiparable entre hombres y mujeres en edades de 31 a 50 años.

Este es un documento institucional, se advierte al colaborador 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

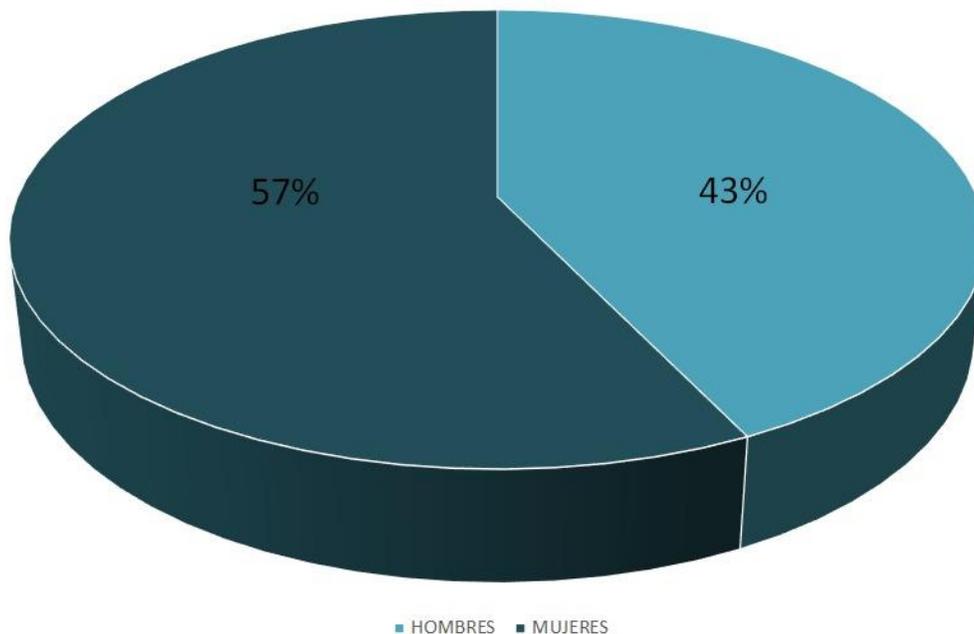
	DOCUMENTO	VERSION: 1
		CODIGO: D-SI-AU-01
CARACTERIZACION DE LA POBLACION		FECHA: 31/12/2021

ATENCION POR RGSSS 2021



La Población del régimen subsidiado con el 41% son los de mayor afluencia en los servicios, lo que permite establecer que se encuentran en un nivel de pobreza o vulnerabilidad. Seguidos del régimen contributivo con el 31%, el régimen especial con el 16%, particulares con el 11% e inimputables con el 1%.

POBLACION POR GENERO ESTUDIANTES 2021

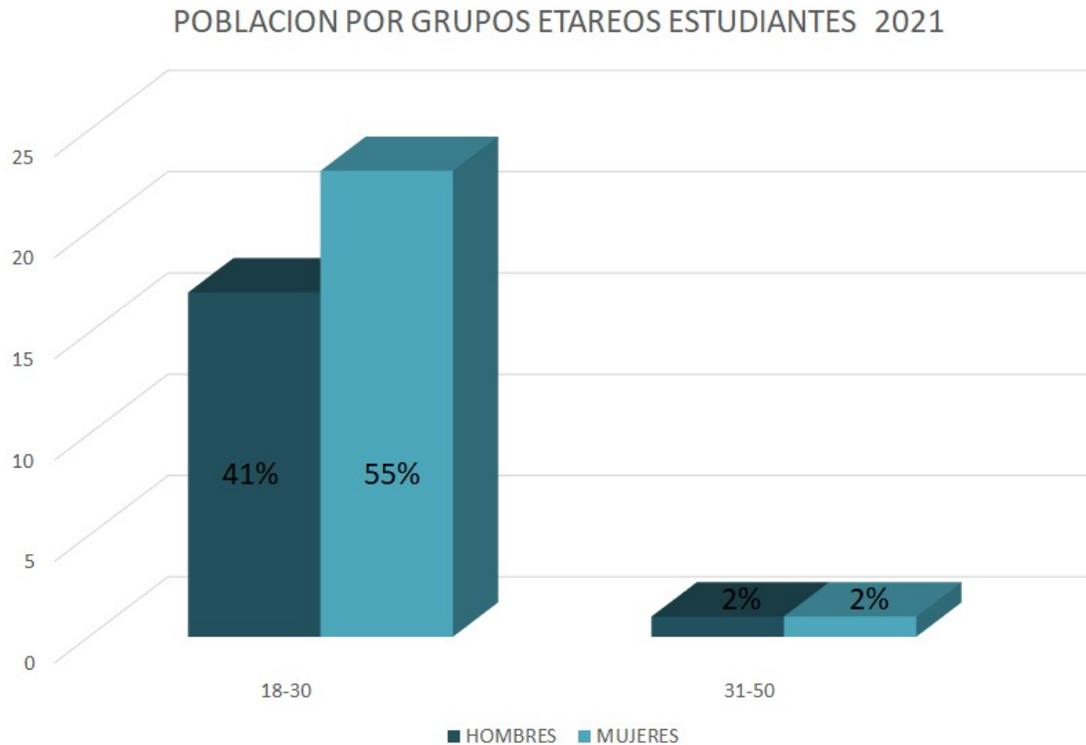


En cuanto a la población de estudiantes se nota con un 57% predomina el género femenino de este grupo es decir 24 personas están estudiando lo que se observa actualmente en las diferentes carreras

Este es un documento institucional, se advierte al colaborador 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

	DOCUMENTO	VERSION: 1
		CODIGO: D-SI-AU-01
CARACTERIZACION DE LA POBLACION		FECHA: 31/12/2021

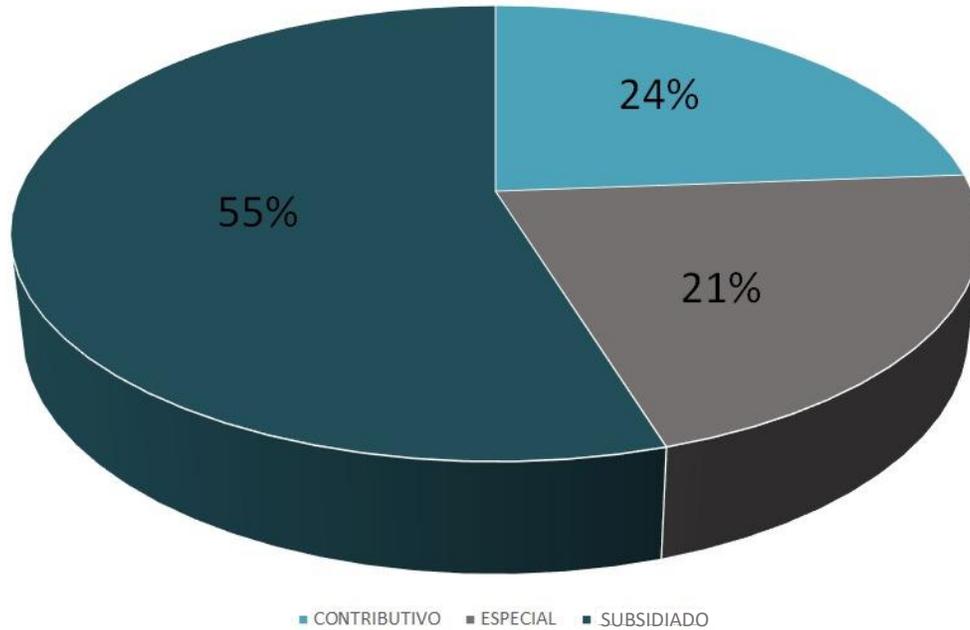
un mayor número de estudiantes Universitarias. Y el género masculino con un 43%, lo que llama la atención en la desproporción de estudiantes masculinos en las universidades, en el ejercicio realizado se capta en un 7%.



La mayor población de estudiantes se encuentra en el rango de 18 a 30 años, donde predomina el género femenino con el 55% y con el 41% los hombres; es equitativo en los rangos de 31 a 50 solo hay una persona por género de estudiantes.

	DOCUMENTO	VERSION: 1
		CODIGO: D-SI-AU-01
CARACTERIZACION DE LA POBLACION		FECHA: 31/12/2021

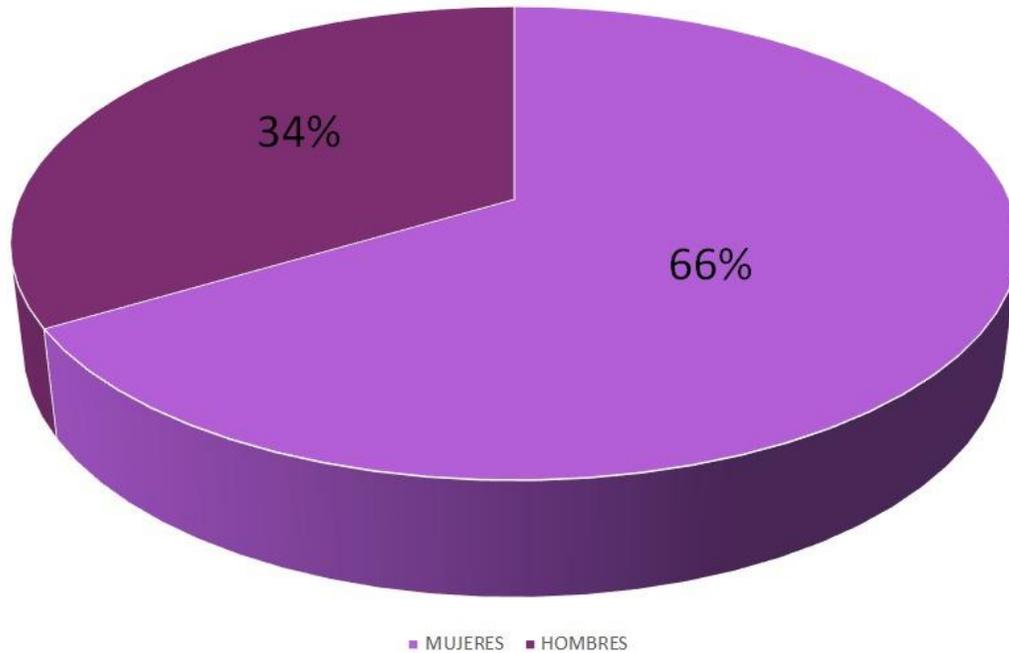
ATENCION POR RGSS ESTUDIANTES 2021



En el grupo de estudiantes se observa que el 55% pertenecen al régimen subsidiado, 24% contributivo y el 21% régimen especial.

	DOCUMENTO	VERSION: 1
		CODIGO: D-SI-AU-01
CARACTERIZACION DE LA POBLACION		FECHA: 31/12/2021

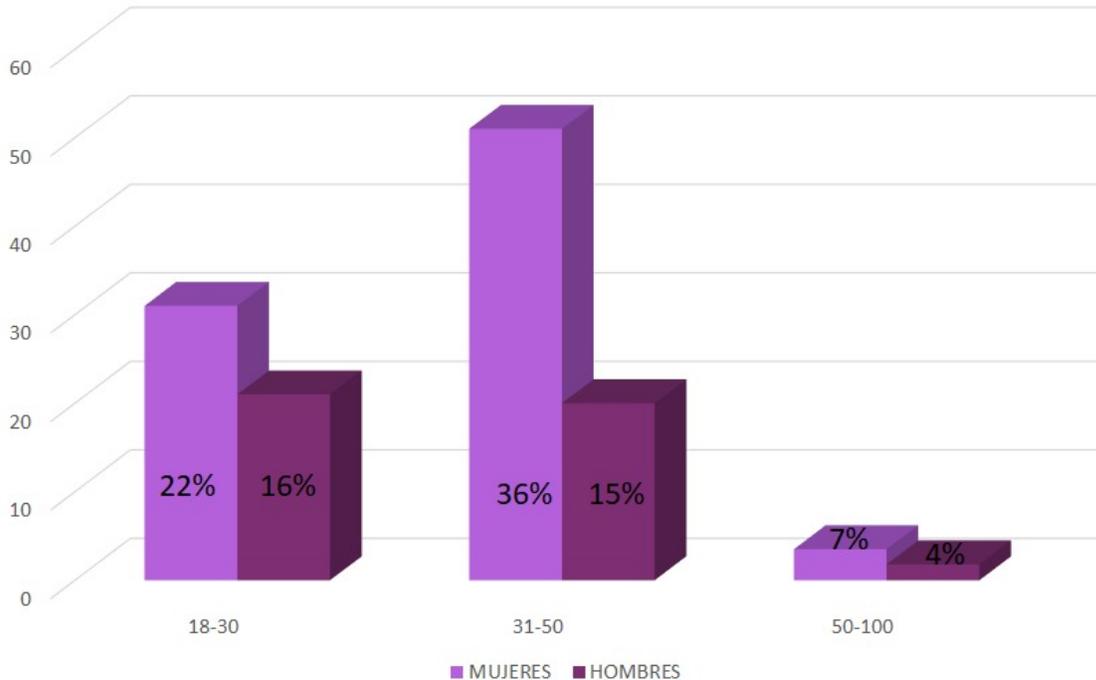
POBLACION POR GENERO FUNCIONARIOS 2021



En la Institución el predominio de funcionarios trabajadores con el 66% que equivalen a 91 Mujeres y el 34% que son 46 hombres.

	DOCUMENTO	VERSION: 1
		CODIGO: D-SI-AU-01
CARACTERIZACION DE LA POBLACION		FECHA: 31/12/2021

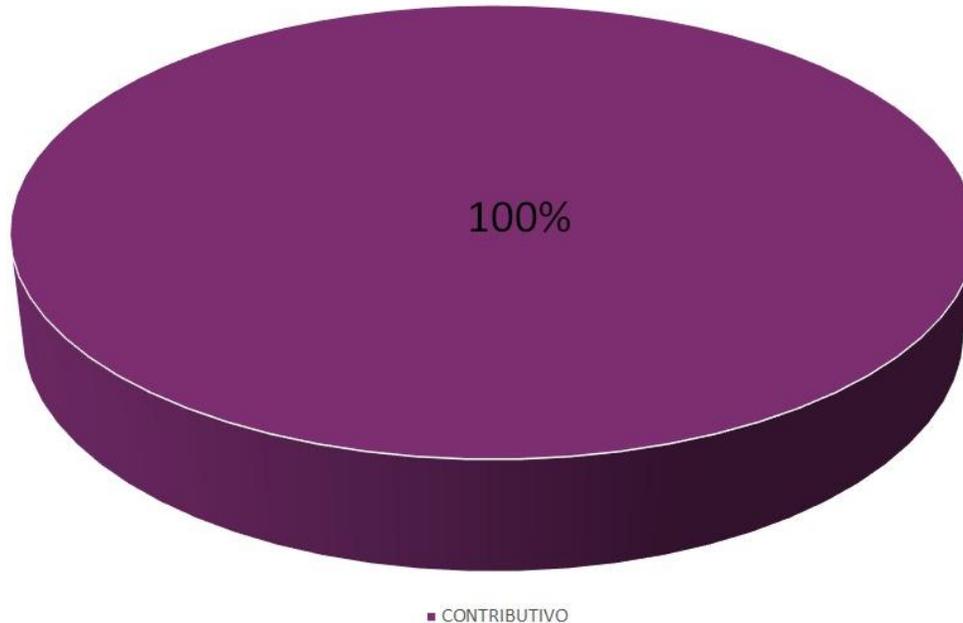
POBLACION POR GRUPOS ETAREOS FUNCIONARIOS 2021



El rango de edad de los trabajadores se encuentra entre 31 y 50 años en el género femenino, mientras que en los hombres predomina el rango de 18 a 30 años con un 16%; y queda en menor proporción el rango de 50 a 100 años en mujeres el 7% y el 4% en hombres.

	DOCUMENTO	VERSION: 1
		CODIGO: D-SI-AU-01
CARACTERIZACION DE LA POBLACION		FECHA: 31/12/2021

ATENCION POR RGSSS FUNCIONARIOS 2021



El régimen predominante con el 100% es del régimen contributivo de los 137 funcionarios.

CONCLUSIÓN

A raíz de la usabilidad que se ha aplicado a los canales de atención y participación por parte de los ciudadanos, usuarios e interesados desde su puesta en marcha, en la ESE Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá siempre se ha intentado automatizar los sistemas, ir a la vanguardia con la actualización de políticas, procedimientos y nuevas tecnologías, de tal forma que cualquier requerimiento por los ciudadanos pueda ser satisfecho de la mejor forma posible. No obstante, se hacía necesario un ejercicio que determinara el impacto que estas herramientas han tenido, el nivel de usabilidad por parte de los usuarios y de paso interpretar cuales son los intereses y beneficios buscados y que pueda cumplir la entidad.

¿OTROS USUARIOS QUE DEBEN MEDIRSE?

USUARIOS DISCAPACITADOS

- Con prótesis
- Pérdida visual o auditiva
- Proveedores
- Pensionados
- Pacientes Imágenes Diagnosticas

Este es un documento institucional, se advierte al colaborador 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

	DOCUMENTO	VERSION: 1
		CODIGO: D-SI-AU-01
<i>CARACTERIZACION DE LA POBLACION</i>		FECHA: 31/12/2021

CONTROL DEL DOCUMENTO

MODIFICACIONES						
VERSION ANTERIOR	NUEVA VERSION	FECHA CAMBIO	DESCRIPCION DEL CAMBIO	ELABORO	REVISO	APROBO
	1	15/01/2022	Elaboración del manual actualización de códigos.	Sandra Montaña	Diego Fernando Rivera	Zulma Cristina Montaña Martinez

LOCALIZACION DEL DOCUMENTO			
CODIGO	NOMBRE	COPIAS	UBICACIÓN
D-SI-AU-01	CARACTERIZACION DE LA POBLACION	ORIGINAL	OFICINA DE CALIDAD
D-SI-AU-01	CARACTERIZACION DE LA POBLACION	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 partícipes 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

Este es un documento institucional, se advierte al colaborador 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