



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDÍO
NIT. 801001440-8

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE RED SALUD ARMENIA ESE

GOBIERNO EN LÍNEA Y ANTITRÁMITES

ARMENIA, QUINDÍO 2017



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDÍO
NIT. 801001440-8**

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVO GENERAL	4
1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
2. MARCO LEGAL	5
3. MECANISMOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	6
3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LAS SEDES DE LA ESE	7
3.2. MODELO DE LA ENCUESTA	8
4. CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS	9
4.1. VARIABLE GEOGRÁFICA	9
4.2. VARIABLE DEMOGRÁFICA	9
4.3. VARIABLES INTRÍNECAS	10
4.4. VARIABLES DE COMPORTAMIENTO	12
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	13



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDÍO
NIT. 801001440-8**

INTRODUCCIÓN

Este documento tiene como propósito conocer y caracterizar los ciudadanos que tienen intereses y expectativas en los servicios que presta Red Salud Armenia ESE en el municipio de Armenia. Para ello, se elaboró el presente documento con la información de las bases de datos de la empresa en la vigencia 2016, y la información faltante, se recolectó por medio de encuestas aplicadas por el Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), en todas las sedes de la Empresa.

La caracterización de los usuarios en una entidad pública es una herramienta importante para describir los ciudadanos que hacen uso de los servicios que se prestan, donde se resaltan variables como: las geográficas, demográficas, intrínsecas y de comportamiento; con el fin de conocer las necesidades del servicio frente a la ESE.

De igual forma, para las organizaciones públicas es clave conocer su población objeto desde aspectos como: formas de interacción con la empresa, canales de comunicación a los que acceden, entre otros; los cuales permiten generar procesos de participación ciudadana en la construcción de un estado más transparente.



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8**

1. OBJETIVO GENERAL

Conocer las características de los usuarios que demandan los servicios de Red Salud Armenia ESE, los canales de comunicación que utilizan para interactuar con la empresa y las expectativas en cuanto al uso de las tecnologías de la información y la comunicación TICS.

1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1- Aplicar la guía para la caracterización de usuarios publicada por el Departamento Administrativo de la Función Pública para el cumplimiento de la estrategia de Gobierno en Línea.
- 2- Conocer las necesidades que tienen los usuarios frente a los servicios que se ofertan en la ESE.
- 3- Identificar las características geográficas, demográficas, intrínsecas y de comportamiento de los usuarios que utilizan los servicios de Red Salud Armenia ESE.
- 4- Mejorar la prestación de los servicios a través del uso de las Tecnologías de Información y Comunicación TICS.



Red Salud Armenia
C.A. PARA QUE CUIDAS CUIDA

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDÍO
NIT. 801001440-8

2. MARCO LEGAL

Ley 962 de 2005: Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Decreto 2623 de 2009: por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano

CONPES 3649 de 2010: Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

Ley 1437 de 2011: Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Decreto 019 de 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.

Ley 1712 de 2014: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Ley 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Decreto 2693 de 2015: Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009, 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones.



Red Salud Armenia
La red que cuida de ti

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8

3. MECANISMOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para la construcción de la caracterización de usuarios de Red Salud Armenia ESE se recolectó y se consolidó la información a partir de las siguientes herramientas:

- a. **Estadístico:** se filtraron los datos que se han consolidado en las atenciones prestadas por la Empresa Social del Estado, Red Salud Armenia; estos datos fueron suministrados por el Departamento de Información y Registro, quienes tienen como misión, manejar la información estadística de la empresa.

Desde este mecanismo, se logró consolidar las variables demográficas y geográficas.

CATEGORÍA	VARIABLE	DESCRIPCIÓN
Geográfica	Ubicación	Localización donde residen los usuarios que consultan en la ESE. Esta variable permite que Red Salud Armenia ESE identifique los usuarios con características homogéneas dentro de una localidad definida.
	Población Total	Conocer el número de habitantes de la zona de influencia de Red Salud Armenia ESE, con el fin de definir la capacidad para la atención en cada comuna para la prestación de los servicios.
	población asignada	Número de personas que son asignadas para la prestación de los servicios en el municipio de Armenia.
	Población atendida	Número de usuarios que demandan el servicio o que han tenido como mínimo una atención en el año.
	Densidad Poblacional	Número de personas por área geográfica. Esta variable ayuda a conocer las necesidades particulares de los usuarios en comunas.
Demográfica	Edad	Nos permite conocer los rangos de edad de los usuarios que demandan los servicios que se prestan por parte de Red Salud Armenia ESE.
	Estrato socioeconómico	Con esta variable se permite sectorizar a los usuarios para ofrecerles servicios específicos y facilitarles el acceso a los mismos.
	Género	El género es importante establecerlo puesto que permite conocer roles de cada sexo.

- b. **Encuestas:** con el fin de conocer los aspectos de comportamiento e intrínsecos de los usuarios de Red Salud Armenia ESE y cumplir con la caracterización de los usuarios según lo establecido en la estrategia de Gobierno en Línea, se determinó el número de personas a quienes se le aplicaría la encuesta de acuerdo a la población objeto de la ESE y que fue atendida en la vigencia anterior; es de anotar, que se definió de acuerdo al centro de atención.



VIGILADO Supersalud
Línea de Atención al Usuario 8500870 - Bogotá, D.C.
Línea Cívica N°donde: 018200810283

La red que cuida de ti

Av. Montecarlo Urbanización Guaduales de la Villa CP. 630001

Conmutador: 7371010

www.redsaludarmenia.gov.co



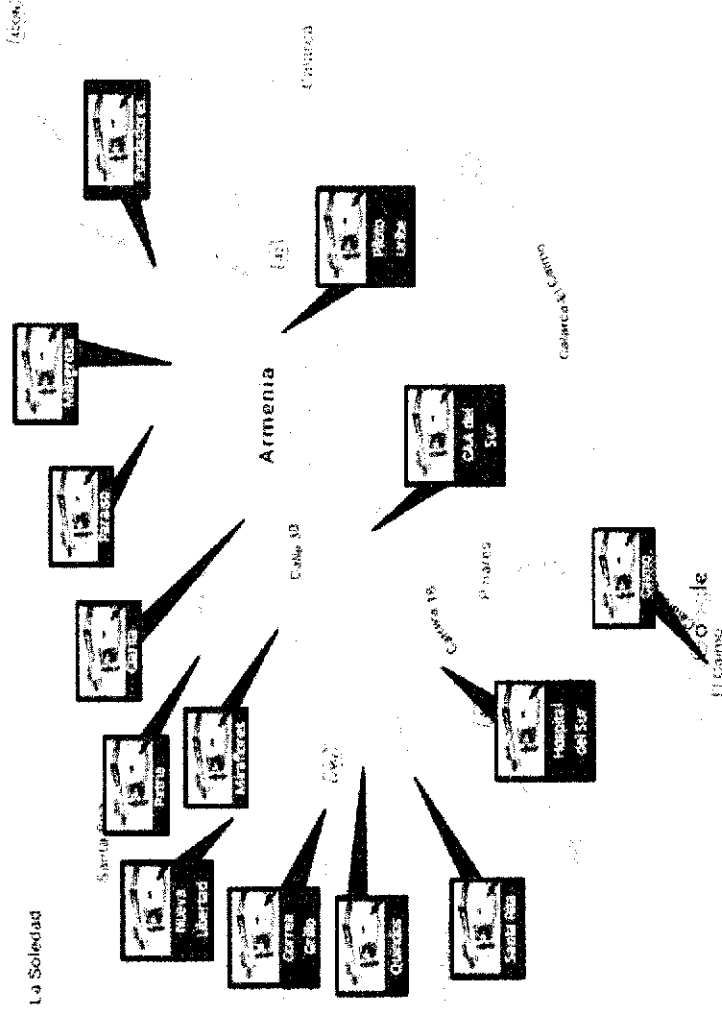
Red Salud Armenia
LÍNEA QUE CUIDA DE TI

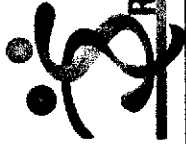
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIÓ
NIT. 801001440-8

En esta ocasión se trabajó con una muestra del 95% y un margen de error del 5%, como se relaciona a continuación:

CENTRO DE ATENCIÓN	cantidad
CAA DEL SUR	72
CENTRO DE SALUD ALFONSO CORREA GRILLO	33
CENTRO DE SALUD EL CAIMO	4
CENTRO DE SALUD EL PARAÍSO	27
CENTRO DE SALUD FUNDADORES	6
CENTRO DE SALUD LA CLARITA	28
CENTRO DE SALUD LA PATRIA	11
CENTRO DE SALUD LOS QUINDOS	11
CENTRO DE SALUD MILAGROSA	20
CENTRO DE SALUD MIRAFLORES	22
CENTRO DE SALUD NUEVA LIBERTAD	15
CENTRO DE SALUD PILOTO URIBE	39
CENTRO DE SALUD SANTA RITA	24
HOSPITAL DEL SUR	72
Total general	383

3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LAS SEDES DE LA ESE





Red Salud Armenia
La red que cuida de ti

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDÍO
NIT. 801001440-8

3.2. MODELO DE LA ENCUESTA



Red Salud Armenia
La red que cuida de ti

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE RED SALUD ARMENIA ESE

Para nuestra Empresa es importante conocer algunos aspectos de los usuarios, con el fin de poder utilizar medios de comunicación efectivos, para llegar a la comunidad. Este proceso se realiza en cumplimiento de la Estrategia de Gobierno en Línea y Antitramites, que es liderada por el Gobierno Nacional.

NOTA: Las respuestas son de tipo confidencial y no representan compromisos posteriores. Por lo anterior, agradecemos diligenciarla con tranquilidad y sinceridad.

Fecha: _____ Edad: _____ Punto de Atención: _____

En la pregunta 1 y 2 señale con una X las respuestas que crea conveniente.

1. ¿A qué canales de comunicación puede acceder usted?

Internet _____ Telefonía móvil _____ Telefonía fija fax _____ Redes sociales _____ Televisión _____ Presencial _____
Radio _____ Prensa _____ Correo Electrónico _____

2. ¿Qué canales de comunicación utiliza usted?

Internet _____ Telefonía móvil _____ Telefonía fija fax _____ Redes sociales _____ Televisión _____ Presencial _____
Radio _____ Prensa _____ Correo Electrónico _____

En la pregunta 3 señale con una X una sola respuesta.

3. ¿Cada cuanto utiliza los medios de comunicación que eligió anteriormente?

Nunca _____ única vez _____ repetitiva _____ frecuente _____ permanente _____



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDÍO
NIT. 801001440-8

4. CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS

4.1. VARIABLE GEOGRÁFICA

Nivel	Variable	Característica Evidenciada
Geográfico	Ubicación	Armenia, Quindío
	Población Total	299712 habitantes
	población asignada	127,420 usuarios
	Población atendida	92,119 usuarios
	Densidad Poblacional	2477 hab x Km ^2

Red Salud Armenia ESE es una Empresa Social del Estado del municipio de Armenia, Quindío; tiene como misión prestar servicios de salud de primer nivel, enfocados a la prevención de la enfermedad y promoción de la salud; tiene asignado el 42,51% de la población de Armenia para prestarles los servicios de salud; de ese porcentaje, el 72% hicieron uso de los servicios durante el año 2016.

4.2. VARIABLE DEMOGRÁFICA

Nivel	Variable	Característica Evidenciada
Demográfico	Rango de edad	Población %
	0 - 10 años	17880 (19,4 %)
	11 - 20 años	16198 (17,6 %)
	21 - 30 años	12699 (13,8 %)
	31 - 40 años	9462 (10,3 %)
	41 - 50 años	9793 (10,6 %)
	51 - 60 años	10606 (11,5 %)
	más de 60 años	15481 (16,8 %)
	Estrato	Población Total
	1	65164 (70,73%)
2	26420 (0,58%)	
3	535 (28,68%)	
Género	Población %	
	Masculino	37270 (40,5 %)
	femenino	54849 (59,5%)

Del 100% de los usuarios que demandan los servicios de Red Salud Armenia ESE se presentan las siguientes cifras que son las más representativas: con el 37% la población entre los rangos de edad de 0 a 20 años; el 28,3% la población mayor de

La red que cuida de ti

Av. Montecarlo Urbanización Guaduales de la Villa C.P. 630001
 Conmutador: 7371010
 www.redsaludarmenia.gov.co



Red Salud Armenia
La red que cuida de ti

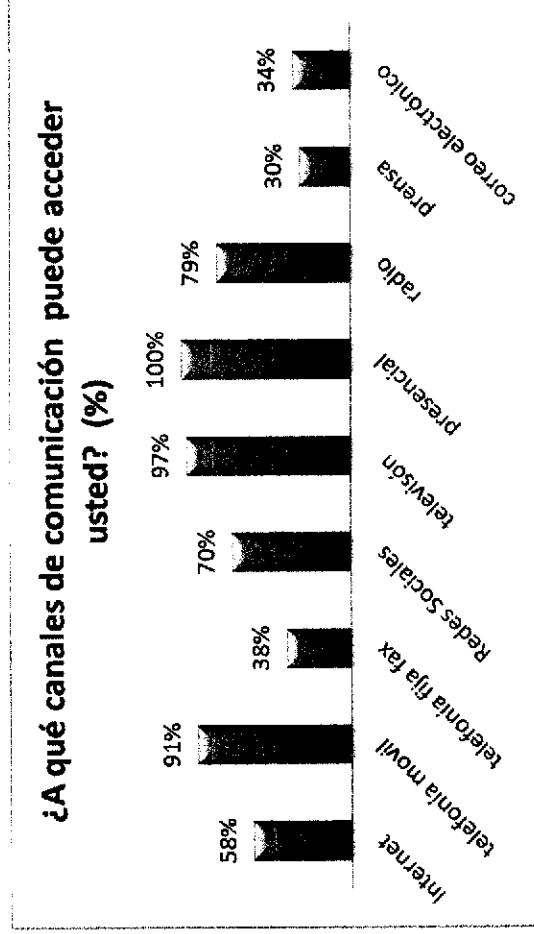
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDÍO
NIT. 801001440-8

50 años; lo cual es representativo para generar acciones y políticas para estas poblaciones.

4.3. VARIABLES INTRÍNECAS

Intrínseco		Internet	telefonía móvil	telefonía fija
acceso a canales de comunicación	Internet	58%	91%	38%
	Redes sociales	70%	televisión	Presencial
	radio	79%	Prensa	Correo electrónico
Uso de canales de comunicación	Internet	27%	telefonía móvil	telefonía fija
	Redes sociales	100%	televisión	Presencial
	radio	30%	Prensa	Correo electrónico
	radio	30%	90%	53%
	30%	90%	53%	

Es de anotar, que en las encuestas realizadas a los usuarios que demandan los servicios de salud que se prestan en Red Salud Armenia ESE se obtuvieron los siguientes resultados:

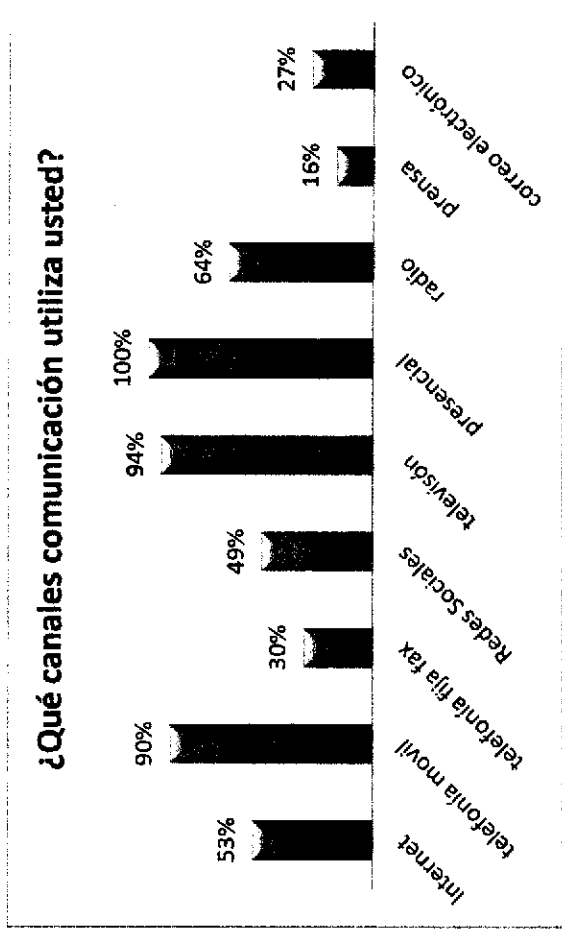




Red Salud Armenia
C.A. RED SALUD ARME
S.P.A.

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIÓ
NIT. 801001440-8

Cómo se evidencia en la gráfica, los datos más representativos nos muestran que los usuarios pueden acceder de mayor forma a los canales de comunicación presenciales (100%), seguido por el acceso a la televisión (97%), telefonía móvil (91%), y radio (79%); mostrando con ello, que canales se pueden emplear y que son de fácil acceso para los usuarios.



Se evidencia que los canales de comunicación más utilizados por los usuarios que demandan los servicios de Red Salud Armenia ESE son: la forma presencial (100%), la televisión (94%), la telefonía móvil (90%) y el radio (64%); con esta información se puede definir las posibles campañas que se vayan a desarrollar, asimismo, los canales de comunicación a utilizar con los usuarios para el acceso a los servicios.

De acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas, se puede concluir que los medios de comunicación más efectivos mediante los cuales Red Salud Armenia ESE puede transmitir campañas, informar y facilitar los servicios son: de forma presencial en todos los centros de atención, a través de la televisión, la telefonía móvil y la radio.

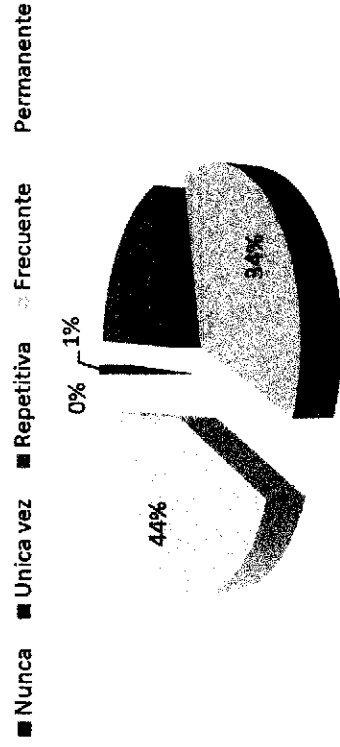


EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDÍO
NIT. 801001440-8

4.4. VARIABLES DE COMPORTAMIENTO

Comportamiento	Periodicidad con que utiliza los canales	Nunca	0%
	Única Vez		1%
	Repetitiva		21%
	Frecuente		34%
	Permanente		44%

Periodicidad con que utiliza los canales



En esta variable podemos concluir, que el 77% de los usuarios utilizan con una gran periodicidad los canales dispuestos por la Empresa para los servicios y trámites.



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDÍO
NIT. 801001440-8**

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Luego de desarrollar el proceso de caracterización de los usuarios de Red Salud Armenia ESE, se puede concluir lo siguiente:

- Las personas que acuden a los servicios ofertados por Red Salud Armenia ESE hacen parte en su gran mayoría de los estratos 1 y 2; siendo estos, afiliados a las EPS subsidiadas en el municipio de Armenia.
- Se puede concluir que Red Salud Armenia ESE cuenta con 14 sedes que cubren la totalidad de las comunas donde están ubicados los usuarios que demandan los servicios ofertados.
- En total se aplicaron 383 encuestas en las 14 sedes de la ESE, utilizando un margen de error del 5% y de confiabilidad del 95%.
- El trámite solicitado con más frecuencia por la ciudadanía para el año 2016 son las citas médicas, seguido por las PQRSD, solicitud de copias de historias clínicas, entre otros.
- El mecanismo más efectivo para enviar información a los usuarios son: la televisión, la radio, la telefonía móvil y la forma presencial; es de anotar, que el mejor canal es el presencial dado el tipo de población que demanda los servicios de la ESE.



VIGILADO Supersalud
Línea de Atención al Usuario: 650870 – Bogotá, D.C.
Línea Crónica Nacional: 018000510383

Muydyle
MAGDA LUCIA CABAVAL IRIARTE
GERENTE

Proyectó y Elaboró: José Luis Rubio Pava – Líder de Comunicaciones

Revisó y Aprobó: Carlos Mario Cañas Cuartas – Subgerente de Planificación Institucional

La red que cuida de ti
Av. Montecarlo Urbanización Guadales de la Villa C.P. 630001
Conmutador: 7371010
www.redsaludarmenia.gov.co