

INFORME CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR
Y GRUPOS DE INTERÉS 2021



VIGENCIA
2021

ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL TUNJA
NIT. 891800231-0
ABRIL 2022

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVOS.....	4
2. ALCANCE	4
3. CUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS.....	4
4. POBLACIÓN OBJETO	5
5. IDENTIFICACION, PRIORIZACION DE VARIABLE , PROCESAMIENTO Y RESULTADOS DE CARACTERIZACIÓN	5
GRUPOS DE VALOR: USUARIOS	5
GRUPOS DE INTERÉS: PROVEEDORES Y CONTRATISTAS	11
GRUPOS DE INTERÉS: UNIVERSIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS – ESTUDIANTES.....	13
GRUPOS DE INTERÉS: ENTIDADES RESPONSABLES DE PAGO	14
CARACTERIZACIÓN PQRS.....	17
RECOMENDACIONES	19

INTRODUCCIÓN

Para el Hospital Universitario San Rafael de Tunja es importante identificar y caracterizar cada grupo de valor e interés, de tal forma que facilite el diseño e implementación de los planes, programas y proyectos de la mejor manera, para ello es necesario identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de los grupos de valor e interés, mediante bases de datos clasificadas, reservadas y debidamente custodiadas por los diferentes servicios.

Es de anotar que la base de datos de usuarios, la cual hace parte de ciertos grupos de valor, se mencionará al finalizar el presente informe por medio de las diferentes gráficas para cada una de las variables con su respectiva segmentación. De igual manera, esta información se actualiza de manera automática en el sistema para el caso de los usuarios y reposa en la oficina de sistemas "SERVINTE CLINICA SUIT".

A través de este ejercicio de caracterización, se podrán identificar tipologías de grupos de interés, con el fin de medir y evaluar dicha oferta e identificar las acciones necesarias a realizar para ofrecer a través de ella respuestas a los requerimientos y necesidades de manera satisfactoria. De la misma forma, la Entidad podrá recibir la retroalimentación esperada, lograr la participación activa de la ciudadanía en sus actividades misionales y desde luego conseguir la satisfacción de los ciudadanos atendidos.

Por ende, el presente documento de caracterización fue elaborado como insumo para el ejercicio de rendición de cuentas, con el objetivo de identificar a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés teniendo en cuenta las variables que fueron priorizadas bajo la metodología establecida por el (DNP) Departamento Nacional de Planeación y la información estadística suministrada por los diferentes procesos.

De esta manera, el resultado de la caracterización, servirá para la toma de decisiones eficaces, basadas en el análisis de la información, y no simplemente en la intuición.

1. OBJETIVOS

1.1. Objetivo general

Identificar características, intereses y necesidades específicas de los grupos de valor que participarán en el marco del proceso de rendición de cuentas, con el propósito de estructurar o adecuar procedimientos ya existentes y con base a ello mejorar la calidad del servicio de la entidad.

1.2. Objetivos específicos

- Consolidar información estadística que conlleve a caracterizar los grupos de valor y grupos de interés que participaran en el ejercicio de rendición de cuentas.
- Identificar los aspectos más relevantes de los usuarios y trabajadores del HUSRT, para tipificar y agrupar las que sean similares y a partir de estas, establecer mejoras en la prestación del servicio.
- Priorizar factores de reincidencia en cuanto a los intereses o necesidades de los usuarios, con el fin de llevar a cabo oportunidades de mejora en los diferentes procesos de manera transversal.
- Identificar preferencias por canales de información y diálogo (presenciales y virtuales), con el fin de mejorar los canales de comunicación en el ejercicio de rendición de cuentas y afianzar el acercamiento de los ciudadanos a la gestión pública.

2. ALCANCE

El ejercicio de caracterización inicia con relacionar las características y necesidades de los principales grupos de valor e interés del HUSRT, consolidadas mediante instrumentos de apoyo, que permitan la toma de decisiones para una mejora continua y termina con la implementación de las acciones correctivas, preventivas y de mejora de los distintos procesos-servicios involucrados en dicha caracterización.

3. CUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG en su versión actualizada se define como un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el objetivo de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio. El principal propósito de MIPG es contribuir al fortalecimiento de las capacidades de las organizaciones, ya que se focaliza en las prácticas y procesos que se adelantan para convertir insumos en resultados.

Dado lo anterior, las políticas de desarrollo de la gestión y el desempeño institucional que aplican al documento de caracterización son las siguientes:

Política de servicio al ciudadano
Política de participación ciudadana
Gobierno en Línea

4. POBLACIÓN OBJETO

Grupos de valor e interés que utilizan y/o interactúan de alguna manera con los servicios misionales del Hospital.

5. IDENTIFICACION, PRIORIZACION DE VARIABLE, PROCESAMIENTO Y RESULTADOS DE CARACTERIZACIÓN

Se identifican las variables más relevantes para el cumplimiento de los objetivos de la caracterización, con base en las caracterizaciones realizadas y de acuerdo con los lineamientos establecidos en la guía definida por el (DNP) Departamento Nacional de Planeación y manual caracterización de usuarios OADS-M-03 del "HUSRT, destacándose las siguientes:

GRUPOS DE VALOR: USUARIOS

PRIORIZACION DE VARIABLES									
Categoría	Variable	¿La variable es.?					Puntaje total	Seleccionada	
		Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente		Si	No
Geográfico	Ubicación	1	0	1	1	1	4	X	
	Clima	0	0	1	0	0	1		X
	Población	0	0	1	0	0	1		X
	Densidad Poblacional	0	0	0	0	0	0		X
Demográfico	Rango de edad	1	1	1	1	1	5	X	
	Nivel de escolaridad	1	0	1	0	0	2		X
	Sexo	1	0	1	1	1	4	X	
	Raza	0	0	1	0	1	2		X
	Estrato socio-demográfico	0	1	1	0	0	2		X
	Ingresos	0	1	1	0	0	2		X
	Régimen Afiliación	1	1	1	1	1	5	X	
	Puntaje sisbén	0	1	1	0	0	2		X
	Tamaño Núcleo Familiar	0	0	1	0	1	2		X
	Escolaridad	0	0	1	1	0	2		X
	Entía	0	0	1	0	0	1		X
	Lenguas o idiomas	0	0	1	1	0	2		X
	Vulnerabilidad	1	0	0	0	1	2		X
Intrínseco	Intereses	0	0	1	1	1	3	X	
	Acceso a canales	1	0	0	1	0	2		X
	Uso de Canales	1	0	0	0	1	2		X
	Conocimiento	0	0	0	1	0	1		X

IDENTIFICACIÓN DE MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN						
Variable	¿La entidad cuenta con la información relacionada con la variable encontrada?			en la entidad ¿a qué mecanismo podría acudir para obtener información?		
1 Ubicación	SI/NO	X		Expediente institucional		
2 Rango de Edad	SI/NO	X		Expediente institucional		
3 Sexo	SI/NO	X		Expediente institucional		
4 Régimen de Afiliación	SI/NO	X		Expediente institucional		
5 Interéses	SI/NO	X		Expediente institucional		

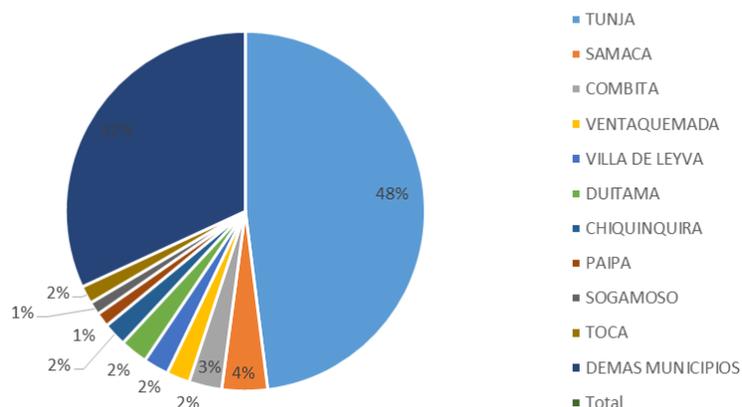
CARACTERIZACION POR SEGMENTO						
Segmento	Variable Relevante	Variable Relevante	Variable Relevante	Variable Relevante	Variable Relevante	Variable Relevante
Ubicación, municipio con mayor atención médica	Tunja	Samaca	Combita	Ventaquemada	Villa de Leyva	Duitama
Rango de edad	0 a 9 años	10-19 años	20 a 29 años	30 a 39 años	40 a 59 años	mayores de 60 años
Sexo (2 generos)	F	M	I (mal digitado)			
Régimen Afiliación	Contributivo	Subsidiado				
Interéses	Usuario con Discapacidad	Usuario sin discapacidad	No se diligencia en sistema			

Fuente de información Unidad de Análisis Estadístico

Variable Geográfica – Población

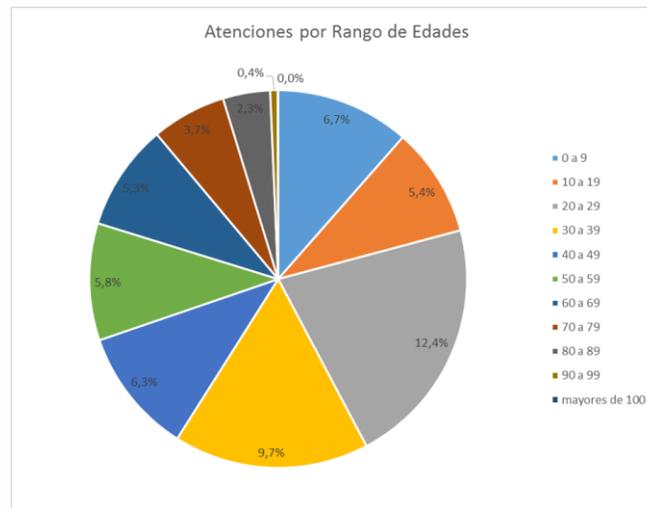
MUNICIPIOS DE PROCEDENCIA		%
TUNJA	83.240	48%
SAMACA	7.106	4%
COMBITA	5.131	3%
VENTAQUEMADA	3.630	2%
VILLA DE LEYVA	3.928	2%
DUITAMA	4.305	2%
CHIQUINQUIRA	3.662	2%
PAIPA	2.225	1%
SOGAMOSO	2.052	1%
TOCA	2.774	2%
DEMÁS MUNICIPIOS	55.318	32%

Lugar de Procedencia

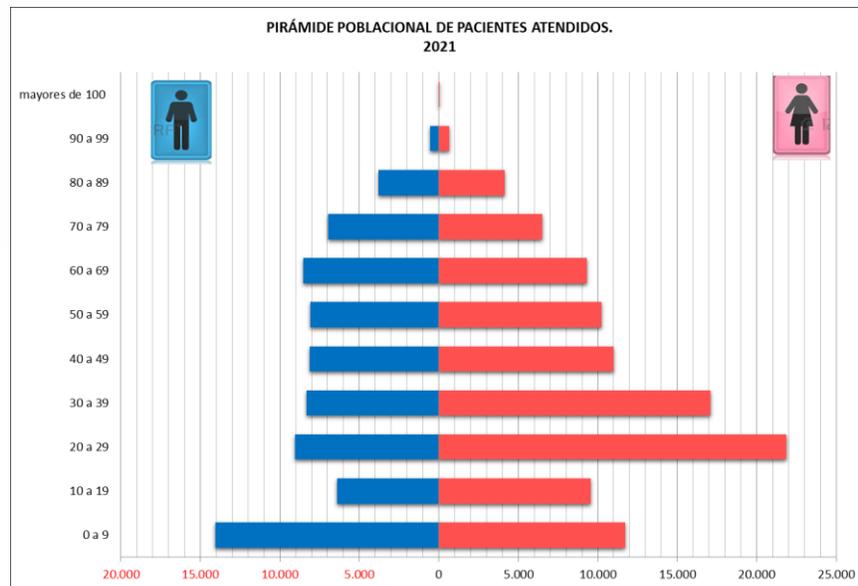


Para el año 2021 las atenciones realizadas se concentran en paciente provenientes de municipios de la Provincia Centro, siendo el más representativo el municipio de Tunja con el 48% del total de las atenciones, seguido de Samaca con 4%, Combita con un 3%, Ventaquemada, Villa de Leyva, Toca, Duitama y Chiquinquirá con 2%, Paipa y Sogamoso con 1% y los demás municipios se agrupan en un 32%.

Variable Demográfica - Rango De Edades



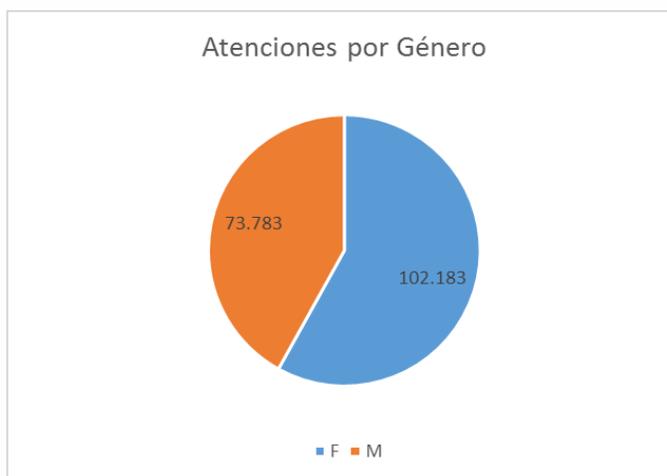
Se observa en la gráfica que el rango de 20 a 29 años de edad con 12.4% de pacientes atendidos en el año 2021, son los de mayor concentración en la atención médica en el Hospital, seguida del rango de 30 a 39 años con un 9.7% de pacientes atendidos. Así mismo, se visualiza que el rango de edad con menor frecuencia de atención médica en la entidad es el rango de 80 a 89 años de edad con un 2.3%.



La pirámide poblacional de las atenciones en general, tiene una base amplia en primera infancia y participación importante de mujeres en edad reproductiva, especialmente entre los 20 y 39 años, con comportamiento decreciente a partir de los 89 años. En hombres la atención es mayoritariamente en primera infancia.

Variable Demográfica - Sexo

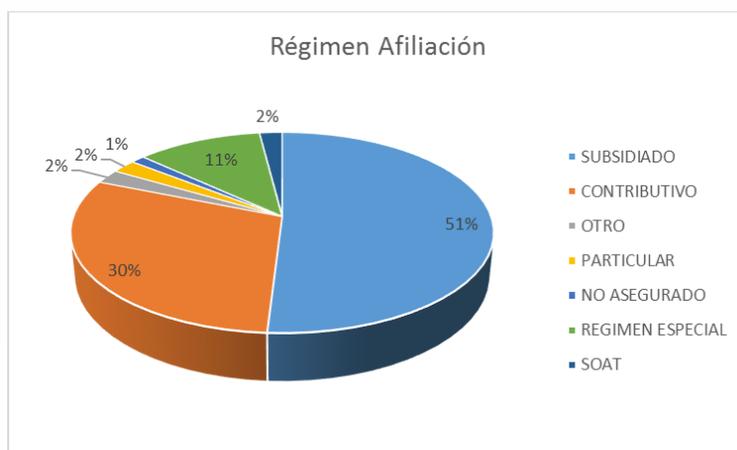
	F	M
Atenciones por Género	102.183	73.783
	58%	42%



El 58 % de los pacientes atendidos fueron mujeres y el restante 42% hombres.

Variable Demográfica – Régimen de Afiliación

RÉGIMEN	TOTAL	%
SUBSIDIADO	82018	51%
CONTRIBUTIVO	48485	30%
OTRO	3672	2%
PARTICULAR	3484	2%
NO ASEGURADO	2016	1%
REGIMEN ESPECIAL	18009	11%
SOAT	3247	2%
Total	160931	



Para el año 2021, el 51% de los pacientes atendidos pertenecían al régimen subsidiado, el 30% al régimen contributivo, el 11 % régimen especial, 2% SOAT, Particular y Otro Tipo de pagador y 1% no asegurado y particular.

En cuanto a distribución por EAPB se tiene

ASEGURADOR	Cantidad	%
COMPARTA EPS	22758	13%
NUEVA EMPRESA PROMOTORA DE SALUD S	36945	21%
MEDIMAS EPS	20506	12%
COOSALUD EPS	14070	8%
ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S	12913	7%
COMFAMILIAR HUILA EPS	11575	7%
FAMISANAR SAS EPS	13092	7%
POLICIA METROPOLITANA DE TUNJA	4347	2%
DEPARTAMENTO DE BOYACA EXTRANJEROS	1333	1%
COMPENSAR EPS	1790	1%
DIRECCION GENERAL DE SANIDAD MILITAR	3032	2%
REGIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD M	9097	5%
CAJACOPI	5353	3%
DEMÁS PAGADORES	19105	11%
Total	175916	

El 21% de los usuarios atendidos pertenecían a Nueva EPS, el 13% a Comparta, el 12% a Medimas EPS, con una representación igual o menor al 8% se encuentran Coosalud, Cajacopi, Sanitas, Famisanar, Comfamiliar Huila, Policia Metropolitana de Tunja, Compensar, Regional de Aseguramiento de Salud, Dirección de sanidad militar y los demás pagadores se agruparon en un 11%.

Variable Intrínseca: intereses (Atención personas con Discapacidad)

Edad	Cantidad	%
Adulto	9	60%
Menor de edad	6	40%
Total	15	

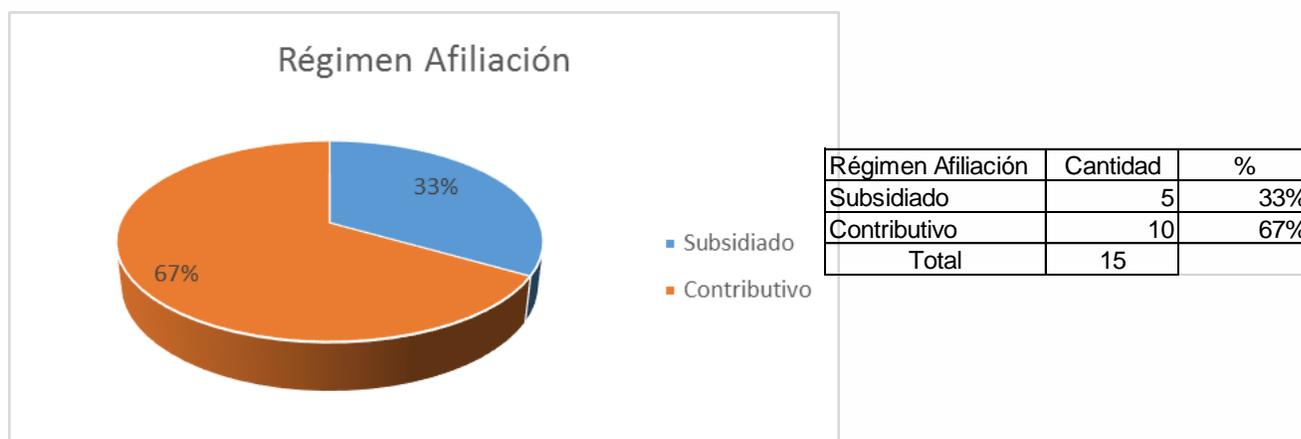
De un total de 15 personas con Discapacidad atendidas el 60% fueron adultos o mayores de edad y el 40% restante corresponde a menores de edad.

Género	Cantidad	%
Femenino	6	40%
Masculino	9	60%
Total	15	

Del total de 15 personas con Discapacidad atendidas el 60% fueron Hombres el 40% fueron Mujeres.

Ciudad	Cantidad
Tunja	6
Chiquiza	1
Combata	1
Floresta	1
Paipa	1
Saboya	1
Sachica	1
Samaca	1
Tuta	1
Villa de leyva	1

Esta corresponde a la distribución del lugar de procedencia de las personas con discapacidad atendidas, en donde se observa que la mayoría proviene de Tunja.



En cuanto al régimen de afiliación de esta población el 67% de los usuarios con discapacidad atendidos pertenece al Régimen contributivo y el 33% restante al régimen subsidiado.

Frente al diagnóstico Clínico de la población con discapacidad atendida se tiene lo siguiente:

Diagnóstico clínico

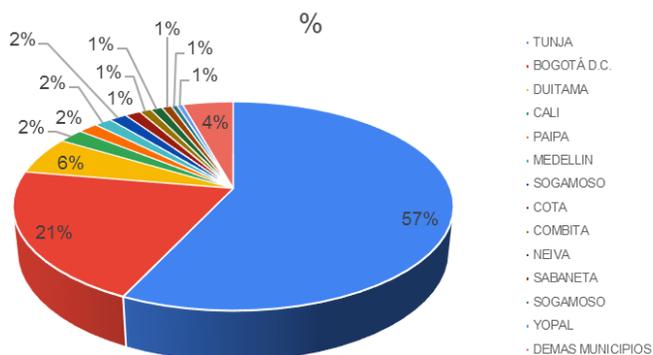
- Retraso del neurodesarrollo
- Alzheimer
- ACV de tallo encefálico
- ACV isquémico agudo de origen de posible etiología aterotrombótica con secuelas motoras NIHSS 11 puntos
- antecedentes de hidrocefalia, retraso global del neurodesarrollo.
- Deficit intelectual moderado
- Deterioro de estado de conciencia, epilepsia focal estructural refractaria
- Diagnóstico queratitis en ojo derecho
- Epilepsia mioclónica juvenil, inicio crisis a los 15 años
- Epilepsia temporal bilateral secundaria a infección por CMV congénita, hipoacusia severa bilateral secundaria
- Polineuropatía desmielinizante aguda
- Queratoconjuntivitis
- Secuelas de meningitis bacteriana hemiparesia derecha, retraso global en el neurodesarrollo, síndrome de Lennox-Gastaut
- Síndrome de Down
- Trastorno neurocognitivo mayor tipo Alzheimer

GRUPOS DE INTERÉS: PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

PRIORIZACION DE VARIABLES									
Categoría	Variable	¿La variable es.?					Puntaje total	Seleccionada	
		Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente		Si	No
Geográficas	Cobertura geográfica	0	0	1	1	0	2		X
	Dispersión	0	0	0	1	0	1		X
	Ubicación principal	1	0	1	1	1	4	X	
							0		
Tipo de organización	Tipo de entidad	1	1	1	1	0	4	X	
	Fuente de Recursos	0	1	0	0	1	2		X
	Industria	0	0	1	0	0	1		X
	Canales de atención	0	0	1	0	0	1		X
Compartimiento Organizacional	Responsable de la inter	0	0	0	0	0	0		X
							0		
							0		
IDENTIFICACIÓN DE MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN									
	Variable	¿La entidad cuenta con la información relacionada con la variable encontrada?				en la entidad ¿a qué mecanismo podría acudir para obtener información?			
1	Ubicación	SI/NO	X			Expediente institucional			
2	Tipo de Entidad	SI/NO	X			Expediente institucional			
3		SI/NO							
4		SI/NO							
5		SI/NO							
CARACTERIZACION POR SEGMENTO									
	Segmento	Variable Relevante	Variable Relevante	Variable Relevante	Variable Relevante	Variable Relevante	Variable Relevante		
	Ubicación principal	Tunja	Bogotá	Duitama	Cali	Demas municipios			
	Tipo de entidad	Jurídica	Natural						

Variable Geográfica – Ubicación principal

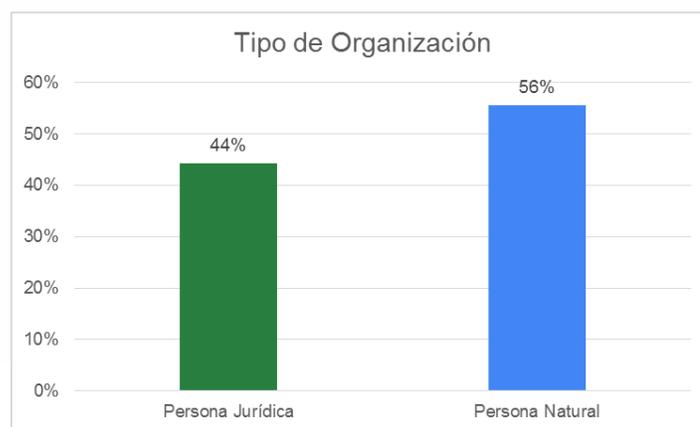
Ciudad	Cantidad	%
TUNJA	340	57%
BOGOTÁ D.C.	123	21%
DUITAMA	35	6%
CALI	13	2%
PAIPA	10	2%
MEDELLIN	9	2%
SOGAMOSO	9	2%
COTA	8	1%
COMBITA	6	1%
NEIVA	6	1%
SABANETA	5	1%
SOGAMOSO	3	1%
YOPAL	3	1%
DEMÁS MUNICIPIOS	26	4%
Total	596	



En cuanto a la ubicación principal de los proveedores y contratistas el 57% pertenece a la ciudad de Tunja, seguido de Bogotá con una participación de 21%, Duitama con un 6%, Cali, Paipa, Medellín y Sogamoso con un 2%, Cota, Combita, Neiva, Sabaneta, Sogamoso y Yopal con un 1% y los demás municipios se agrupan un 4%.

Variable Tipo de Organización – Tipo

Tipo	Cantidad	%
Persona Jurídica	267	44%
Persona Natural	335	56%
Total	602	

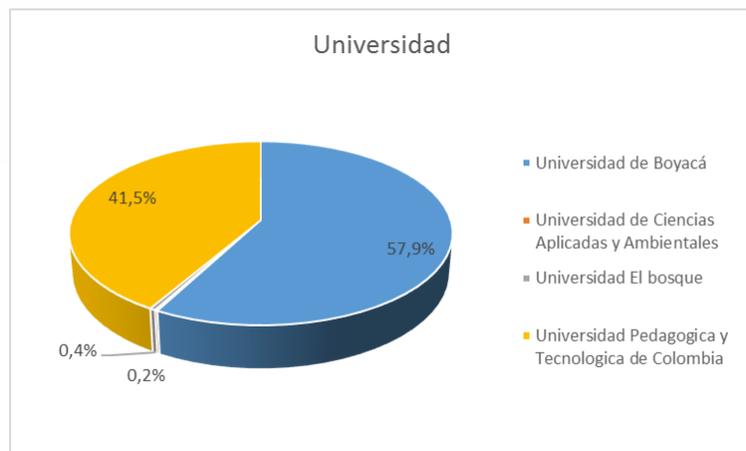


Del total de proveedores para la vigencia 2021, el 56% corresponde a persona Natural y el 7 restante corresponde a persona jurídica.

GRUPOS DE INTERÉS: UNIVERSIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS – ESTUDIANTES

PRIORIZACION DE VARIABLES									
Categoría	Variable	¿La variable es.?					Puntaje total	Seleccionada	
		Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente		Si	No
Geográficas	Cobertura geográfica	0	0	1	1	0	2		X
	Dispersión	0	0	0	1	0	1		X
	Ubicación principal	1	0	1	1	1	4	X	
Tipo de organización	Tipo de entidad	1	1	1	1	0	4	X	
	Fuente de Recursos	0	1	0	0	1	2		X
	Industria	0	0	1	0	0	1		X
	Canales de atención	0	0	1	0	0	1		X
Compartimiento Organizacional	Responsable de la inte	0	0	0	0	0	0		X
							0		
							0		
IDENTIFICACIÓN DE MECÁNIISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN									
	Variable	¿La entidad cuenta con la información relacionada con la variable encontrada?			en la entidad ¿a qué mecanismo podría acudir para obtener información?				
1	Ubicación	SI/NO	X		Expediente institucional				
2	Tipo de Entidad	SI/NO	X		Expediente institucional				
3		SI/NO							
4		SI/NO							
5		SI/NO							
CARACTERIZACION POR SEGMENTO									
	Segmento	Variable Relevante	Variable Relevante	Variable Relevante	Variable Relevante	Variable Relevante	Variable Relevante		
	Ubicación principal	Tunja	Bogotá	Duitama	Cali	Demas municipios			
	Tipo de entidad	Jurídica	Natural						

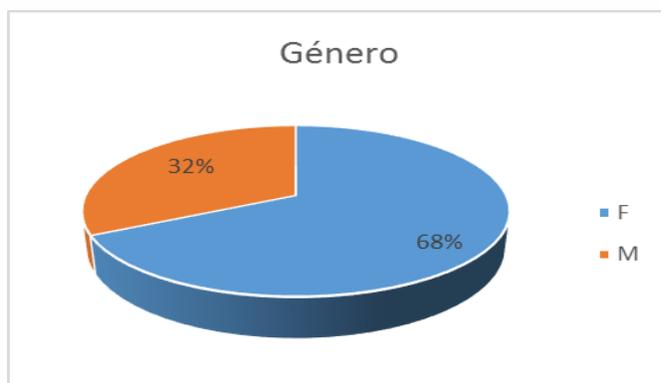
Variable Geográfica – Universidad de procedencia



Universidad	Cantidad	%
Universidad de Boyacá	279	57,9%
Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales	1	0,2%
Universidad El bosque	2	0,4%
Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia	200	41,5%
Total	482	

De un total de 482 estudiantes que rotaron por el Hospital para el años 2021, el 57.9% provenían de la Universidad de Boyacá, el 41.5 % de la Universidad pedagógica y Tecnológica de Colombia y el 0.6% de la pertenecían a la Universidad del Bosque y la Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales.

Variable Demográfica – Sexo

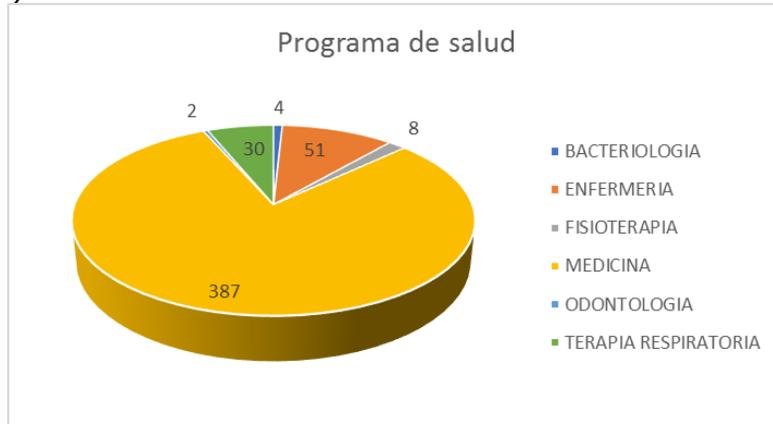


Género	Cantidad	%
F	326	68%
M	156	32%
Total	482	

El 68% del personal estudiantes que rotan en el hospital en la vigencia 2021, son mujeres y el 32% restante son hombres.

Variable Intrínseca – Intereses (programa de salud)

PROGRAMA DE SALUD	Cantidad	%
BACTERIOLOGIA	4	0,8%
ENFERMERIA	51	10,6%
FISIOTERAPIA	8	1,7%
MEDICINA	387	80,3%
ODONTOLOGIA	2	0,4%
TERAPIA RESPIRATORIA	30	6,2%



Del total los estudiantes que rotaron por el Hospital para el años 2021, el 80.3% estuvo en el programa de salud de Medicina, el 10.6% en Enfermería, el 6.2% en Terapia Respiratoria, el 1.7% en Fisioterapia y el 1.2% restante en Bacteriología y Odontología.

GRUPOS DE INTERÉS: ENTIDADES RESPONSABLES DE PAGO

PRIORIZACION DE VARIABLES									
Categoría	Variable	¿La variable es.?					Puntaje total	Seleccionada	
		Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente		Si	No
Geográficas	Cobertura geográfica	1	0	1	0	1	3	X	
	Dispersión	1	0	1	1	1	4	X	
	Ubicación principal	1	1	1	0	1	4	X	
Tipo de organización	Tamaño de la Entidad	1	0	0	1	0	2		X
	Fuente de Recursos	0	1	1	0	0	2		X
	Industria	1	1	0	0	0	2		X
	Tipo de Cliente	1	0	0	1	1	3	X	
Compartimiento Organizacional	Responsable de la intel	0	0	0	0	0	0		X
							0		
							0		

IDENTIFICACIÓN DE MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN					
Variable	¿La entidad cuenta con la información relacionada con la variable encontrada?	en la entidad ¿a qué mecanismo podría acudir para obtener información?			
1 Cobertura geográfica	SI/NO	X			Expediente institucional
2 Dipersión	SI/NO	X			Expediente institucional
3 Ubicación Principal	SI/NO	X			Expediente institucional
4 Origen de Capital	SI/NO	X			Expediente institucional
5	SI/NO				

CARACTERIZACION POR SEGMENTO						
Segmento	Variable Relevante	Variable Relevante	Variable Relevante	Variable Relevante	Variable Relevante	Variable Relevante
Cobertura Geográfica	Cantidad de afiliados régimen Subsidiado	Cantidad de afiliados régimen Contributivo				
Dispersión	Zonas de atención					
Ubicación principal						
Origen de Capital	Público	Privado				

Variable geográfica – Cobertura Geográfica

Régimen Subsidiado

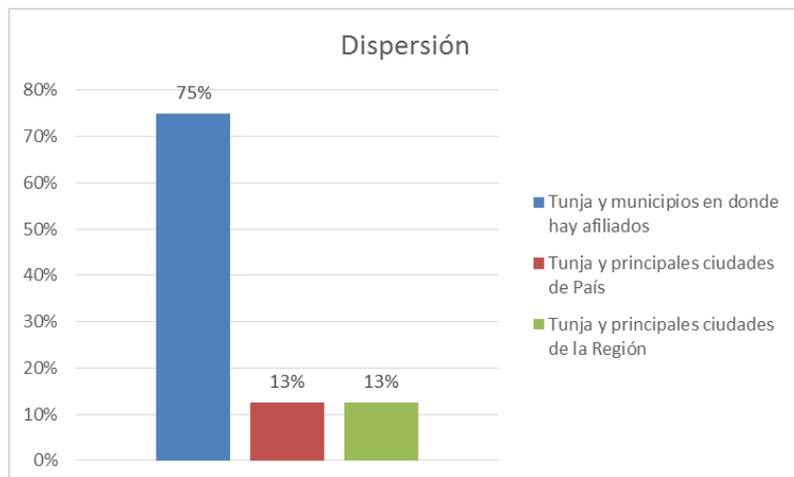
EAPB	AFILIADOS
CAJACOPI	68.889
CAPRESOCA	3
COMFAMILIAR HUILA	106.948
COMPENSAR EPS - RS	17.648
COOPERATIVA DE SALUD Y DESARROLLO INTEGRAL	87
COOSALUD	65.564
ECOPSOS	13.708
EPS FAMISANAR LTDA - RS	29.542
MEDIMAS EPS SAS_MOV A CONTRIBUTIVO	1
MEDIMAS EPS SAS_MOV A SUBSIDIADO	29.153
MUTUAL SER ESS	1
NUEVA EPS S.A._R.Subsidiado	255.227
NUEVA EPS SA - RS	30.162
SALUD TOTAL S.A. ENTIDAD PROMOTORA DESALUD	3.210
SANITAS - RS	32.304
SURA EPS - RS	31
TOTAL BOYACA	652.478

Régimen Contributivo

EAPB	AFILIADOS
ASOCIACIÓN MUTUAL SER EMPRESA SOLIDARIA DESALUD ESS.	1
CAJACOPI ATLÁNTICO —CCF_M	3.280
CAPRESOCA EPS_M	6
COMFAMILIAR HUILA EPS-CCF_M	6.266
COMPENSAR	29.477
COOMEVA	1
COOPERATIVA DE SALUD Y DESARROLLO INTEGRAL ZONA SUR	815
COOSALUD RS_M A RC	4.698
ENTIDAD COOPERATIVA SOLIDARIA DE SALUD"ECOPSOS" _M	819
EPS Servicio Occidental de Salud S.A.	9
FAMISANAR	69.662
FIDUPREVISORA SA	28.914
FONDO DE PASIVO SOCIAL DE LOS FERROCARRILES NACIONAL	264
LA NUEVA EPS S.A.-CM	23.136
MEDIMAS EPS SAS_CONTRIBUTIVO	77.269
NUEVA EPS	156.607
SALUD TOTAL	2.054
SANITAS	118.651
SUSALUD	2.178
UNIVERSIDAD PEDAGOGICA Y TECNOLOGIA DE COLOMBIA - UPT	2.472
TOTAL BOYACA	526.579

FUENTE: La Población Afiliada al Régimen Subsidiado es el reporte de las EPSS y los Municipios de Boyacá ante la BDUA DE ADMINISTRADORA ADRES. - Base de Datos Única de Afiliados - BDUA DE ADMINISTRADORA ADRES, para el Departamento de Boyacá. -

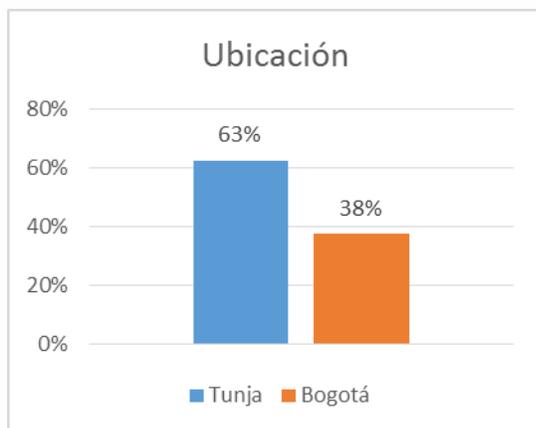
Variable geográfica – Dispersión



EAPB	Dispersión
COMFAMILIAR	Tunja y municipios en donde hay afiliados
NUEVA EPS	Tunja y municipios en donde hay afiliados
COOSALUD EPS	Tunja y municipios en donde hay afiliados
CAJACOPI	Tunja y municipios en donde hay afiliados
FAMISANAR EPS	Tunja y municipios en donde hay afiliados
COMPENSAR EPS	Tunja y municipios en donde hay afiliados
SANITAS EPS	Tunja y principales ciudades de País
MEDISALUD UT	Tunja y principales ciudades de la Región

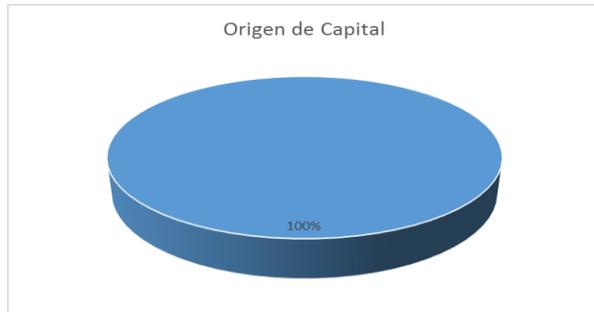
Esta variable permite determinar las localidades en que los usuarios solicitan la prestación de servicio, por ende, se observa que las EPS Comfamiliar, Nueva EAPB - Coosalud - Cajacopi - Famisanar y Compensar, tienen mayor presencia en Tunja y 1 promotor en cada municipio donde se maneja usuarios con un 75%.

Variable geográfica – Ubicación Principal



En cuanto a la ubicación principal de las EAPB el 63% están ubicadas en Tunja y el 38% en la ciudad de Bogotá, con ubicación también en ciudades principales.

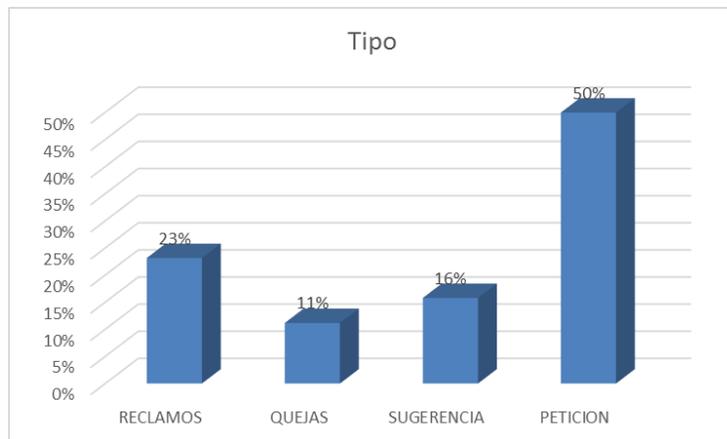
Variable Tipo de Organización - Origen de Capital



El 100% son de tipo privada

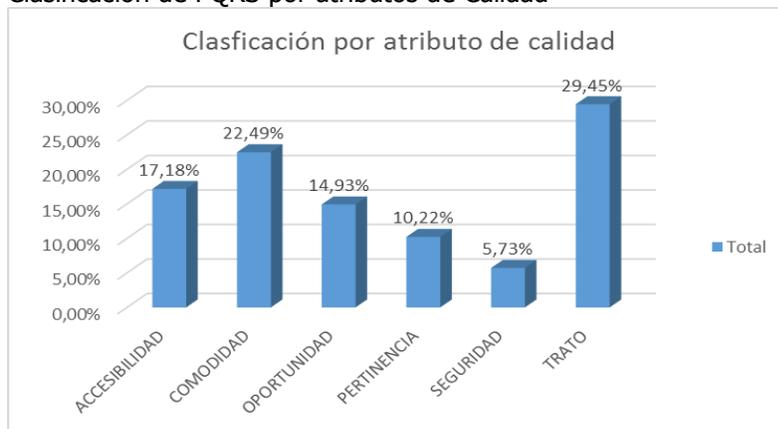
CARACTERIZACIÓN PQRS

Durante el año 2021 se presentó un total de 789 Peticiones, Quejas, reclamos y/o sugerencias, teniendo los siguientes datos relevantes:



TIPO	#	%
RECLAMOS	226	23%
QUEJAS	109	11%
SUGERENCIA	154	16%
PETICION	488	50%

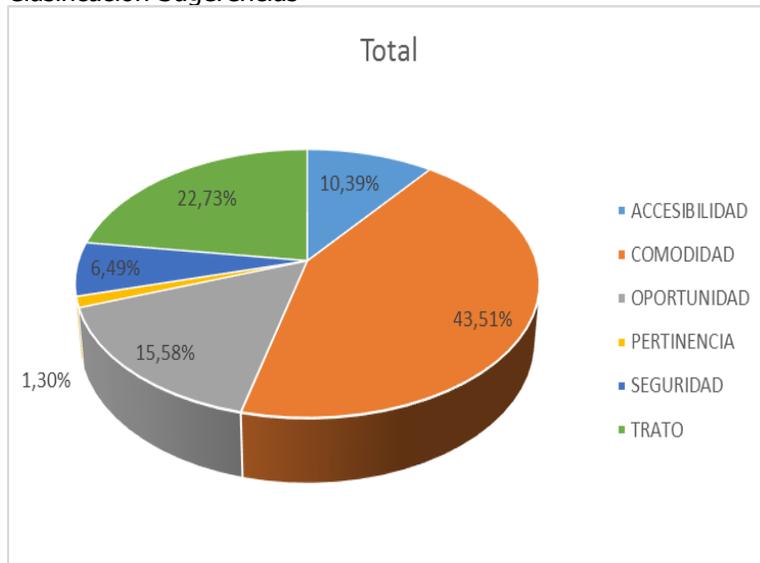
Clasificación de PQRS por atributos de Calidad



FACTOR	Cantidad	%
ACCESIBILIDAD	84	17%
COMODIDAD	110	22%
OPORTUNIDAD	73	15%
PERTINENCIA	50	10%
SEGURIDAD	28	6%
TRATO	144	29%
Total	489	

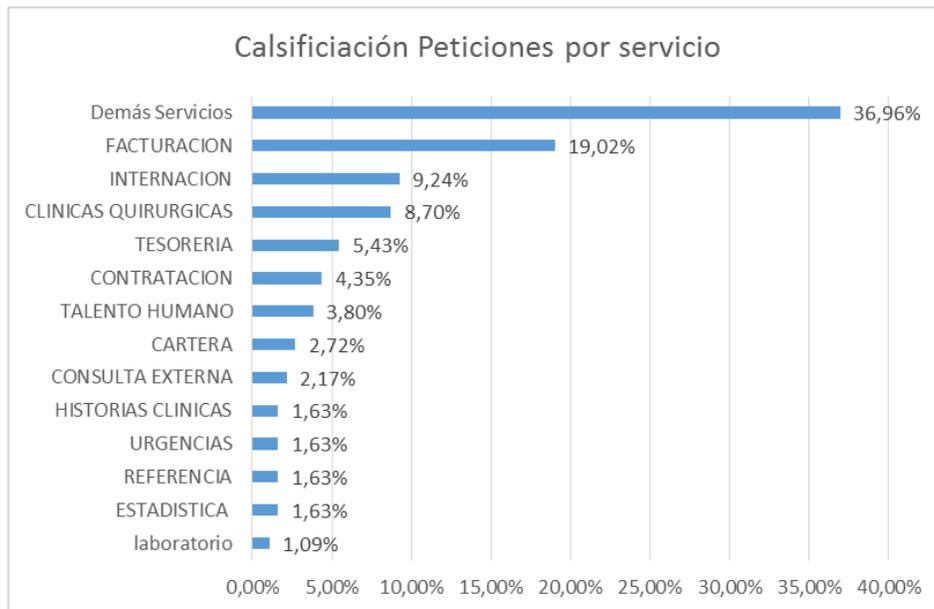
Frente a la clasificación por factor de calidad se tiene que el 29% corresponde a PQRS con respecto al trato, el 22% corresponde al factor de calidad Comodidad, el 17% corresponde a Accesibilidad, el 15% a oportunidad, el 10% a pertinencia y el 6% a Seguridad.

Clasificación Sugerencias



Factor Calidad	Cantidad
ACCESIBILIDAD	16
COMODIDAD	67
OPORTUNIDAD	24
PERTINENCIA	2
SEGURIDAD	10
TRATO	35

Clasificación Peticiones



De acuerdo a la clasificación de peticiones por servicios, en donde se presentan más es: Facturación con un 19.02%, Internación con un 9.24%, Clínicas Quirúrgicas con un 8.70%, Tesorería con un 5.43%, Contratación con un 4.35%, Talento Humano con un 3.80%, Cartera con un 2.72%, Consulta Externa con un 2.17%, seguido con un 1.63% los servicios de Historias Clínicas, Urgencias, Referencia, Estadística, Laboratorio con un 1.09% y los demás servicios se agrupan en un 36.96%

RECOMENDACIONES

- Alimentar en sistema servinte clínica Suite, en el momento de diligenciamiento de historia clínica si es un paciente con discapacidad, debido a que la información que se tiene de esta población es diligenciada por el personal de Trabajo Social o Humanización y de esa forma, se corre el riesgo de un sub registro, pues no se alimenta la información en su totalidad.
- En la variable demográfica de los usuarios es importante alimentar: etnia, escolaridad, lenguaje o idioma, para con base a ello poder caracterizar más a fondo el grado de escolaridad de los usuarios con los que trata la entidad, al igual que su lenguaje, con el fin de mejorar procesos en los que se involucre a la ciudadanía.
- Adelantar por parte de Gestión Académica una constante actualización de base de datos con los estudiantes de entidades públicas y privadas tanto en el ingreso como en el egreso, con datos más específicos en cuanto a edad
- Ahondar más por parte del proceso Comercial en la tipología organización de las EPS en cuanto a las variables: Variable industria, con el fin de conocer la actividad económica y/o su objeto social, ya que esta variable es importante para aquellos servicios en los que las necesidades específicas de sus organizaciones usuarias dependen de las particularidades del desarrollo de su actividad.
- Tamaño de la entidad, validar el número de servidores o empleados de estas EPS
- Realizar por parte de comunicaciones un análisis de satisfacción sobre utilización de canales de comunicación utilizados en el HUSRT, con el fin de mejorar los canales de comunicación en el ejercicio de rendición de cuentas y afianzar el acercamiento de los ciudadanos a la gestión pública.