

INFORME CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR
Y GRUPOS DE INTERÉS 2022



VIGENCIA
2022

ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL TUNJA
NIT. 891800231-0
MARZO 2023



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



8-7405030



www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co



SC-CER906254



SA-CER560814



OS-CER559527



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.....	16
CARACTERIZACIÓN PQRS.....	18
RECOMENDACIONES.....	20



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

CODIGO: OADS-F-32		E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA					 Fecha: 22/12/2020		
Versión: 01		FORMATO CARACTERIZACION DE USUARIOS							
Hoja 2 de 2									
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	0	1	1	1	4	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
Intrínseco	Vulnerabilidad	1	0	0	0	1	2		X
	Interéses	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



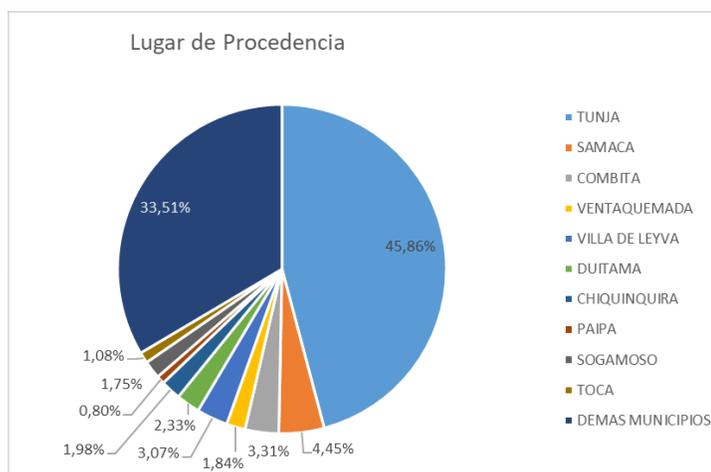
IDENTIFICACIÓN DE MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN						
Variable	¿La entidad cuenta con la información relacionada con la variable encontrada?			en la entidad ¿a qué mecanismo podría acudir para obtener información?		
1 Ubicación	SI/NO	X		Expediente institucional		
2 Rango de Edad	SI/NO	X		Expediente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

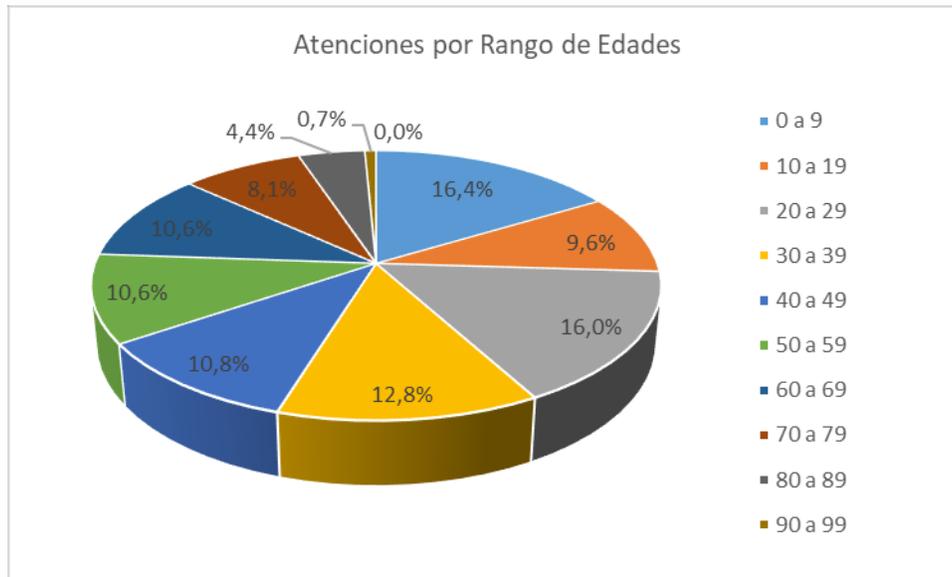
MUNICIPIOS DE PROCEDENCIA	Cantidad	%
TUNJA	84335	45,86%
SAMACA	8185	4,45%
COMBITA	6083	3,31%
VILLA DE LEYVA	5652	3,07%
DUITAMA	4286	2,33%
CHIQUINQUIRA	3640	1,98%
VENTAQUEMADA	3392	1,84%
SOGAMOSO	3226	1,75%
TOCA	1988	1,08%
PAIPA	1478	0,80%
DEMÁS MUNICIPIOS	61631	33,51%



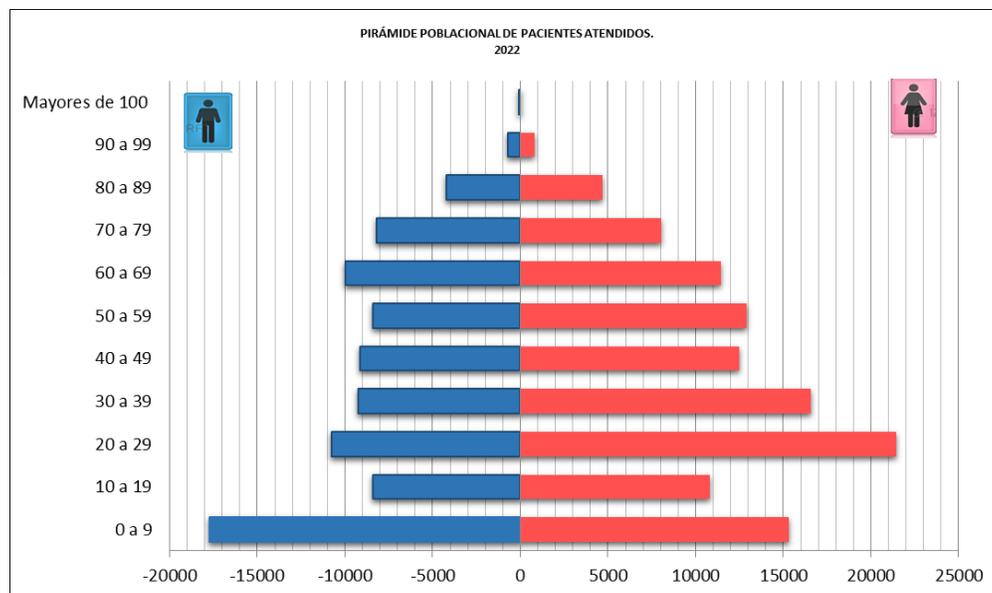
Para el año 2022 las atenciones realizadas se concentran en paciente provenientes de municipios de la Provincia Centro, siendo el más representativo el municipio de Tunja con el 45.86% del total de las atenciones, seguido de Samaca con 4.4%, Combita con un 3.31%, Villa de Leyva con un 3.07%,

Duitama 2.33%, Chiquinquirá, Ventaquemada, Sogamoso con 1%, Toca y Paipa con porcentaje menos de 1% y los demás municipios se agrupan en un 33.51%.

Variable Demográfica - Rango De Edades



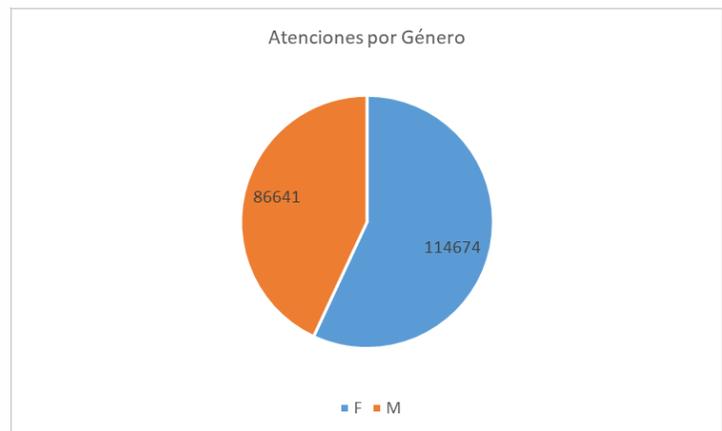
Se observa en la gráfica que el rango de 0 a 9 años con 16.4% de pacientes atendidos en el año 2022, son los de mayor concentración en la atención médica en el Hospital, seguida del rango de 20 a 29 años con un 16% de pacientes atendidos. Así mismo, se visualiza que el rango de edad con menor frecuencia de atención médica en la entidad es el rango de 90 a 99 años con un 0.7%.



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 mujeres la atención es mayoritariamente en primera infancia.

Variable Demográfica - Sexo

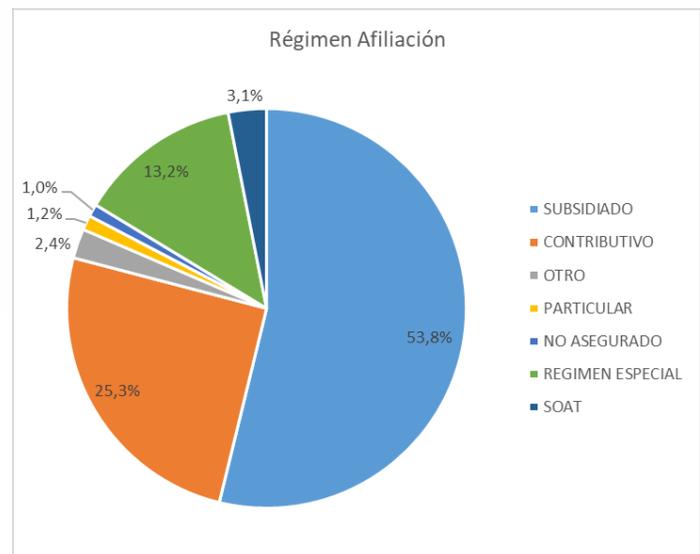
	F	M
Atenciones por Género	114674	86641
	57%	43%



El 57 % de los pacientes atendidos fueron mujeres y el restante 43% hombres.

Variable Demográfica – Régimen de Afiliación

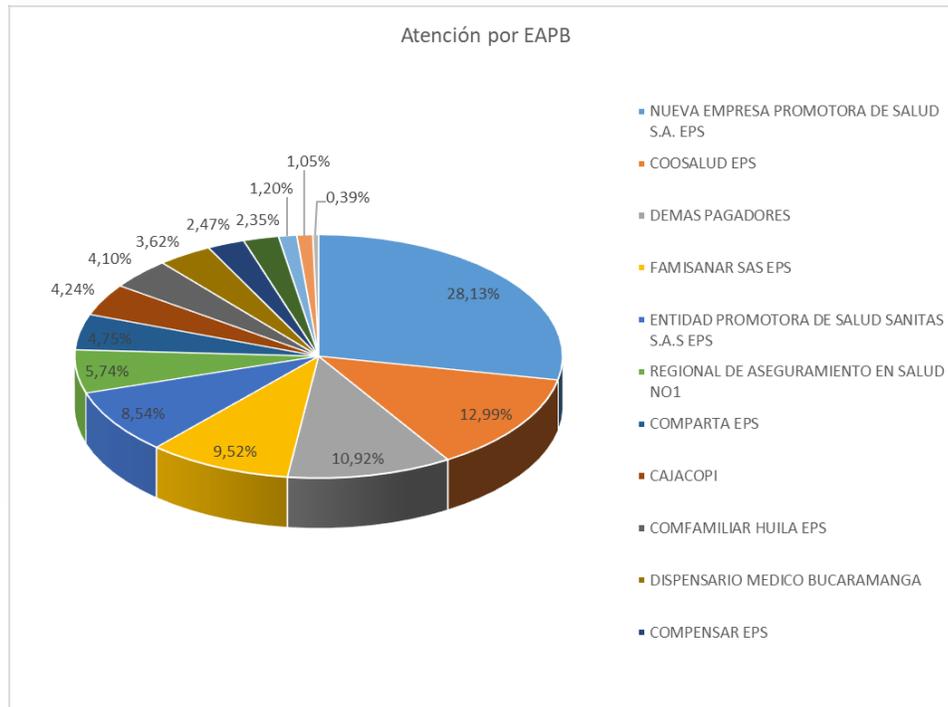
RÉGIMEN	TOTAL	%
SUBSIDIADO	108061	53,8%
CONTRIBUTIVO	50751	25,3%
OTRO	4809	2,4%
PARTICULAR	2384	1,2%
NO ASEGURADO	2025	1,0%
REGIMEN ESPECIAL	26592	13,2%
SOAT	6201	3,1%



Para el año 2022, el 53.8% de los pacientes atendidos pertenecían al régimen subsidiado, el 25.3% al régimen contributivo, el 13,2 % régimen especial, 3,1% SOAT, 2.4% Otro Tipo de pagador, 1,2% Particular y 1% no asegurado.

En cuanto a distribución por EAPB se tiene

ASEGURADOR	Cantidad	%
NUEVA EMPRESA PROMOTORA	52183	28,13%
COOSALUD EPS	24109	12,99%
DEMÁS PAGADORES	20265	10,92%
FAMISANAR SAS EPS	17660	9,52%
ENTIDAD PROMOTORA DE SAL	15840	8,54%
REGIONAL DE ASEGURAMIENT	10642	5,74%
COMPARTA EPS	8813	4,75%
CAJACOPI	7868	4,24%
COMFAMILIAR HUILA EPS	7600	4,10%
DISPENSARIO MEDICO BUCAR	6720	3,62%
COMPENSAR EPS	4585	2,47%
MEDIMAS EPS	4352	2,35%
SALUD TOTAL SAS EPS	2224	1,20%
POLICIA METROPOLITANA DE T	1952	1,05%
DEPARTAMENTO DE BOYACA E	719	0,39%



El 28.3% de los usuarios atendidos pertenecían a Nueva EPS, el 12.99% a Coosalud, el 9.52% a Famisanar, el 8.54% pertenecen a Sanitas EPS, con una representación igual o menor al 5% se encuentran Comparta, Cajacopi, Comfamiliar Huila, Policita Metropolitana de Tunja, Compensar, Regional

de Aseguramiento de Salud, Dirección de sanidad militar y los demás pagadores se agruparon en un 10.92%.

Variable Intrínseca: intereses (Atención personas con Discapacidad)

Edad	Cantidad	%
Adulto	79	84,9%
Menor de edad	14	15,1%
Total	93	

De un total de 93 personas con Discapacidad atendidas en 2022, el 84.9% fueron adultos o mayores de edad y el 15.1% restante corresponde a menores de edad.

Género	Total	%
Femenino	36	38,7%
Masculino	57	61,3%
Total	93	

Del total de 93 personas con Discapacidad atendidas en 2022 el 61.3% fueron Hombres el 38.7% fueron Mujeres.

Ciudad	Cantidad	%
TUNJA	30	32%
SAMACÁ	8	9%
VILLA DE LEYVA	7	8%
MIRAFLORES	4	4%
PAIPA	4	4%
BOYACÁ	2	2%
CHITARAQUE	2	2%
DUITAMA	2	2%
SORACÁ	2	2%
SUTAMARCHÁN	2	2%
TURMEQUÉ	2	2%
VIRACACHÁ	2	2%
Demás Municipios	26	28%
Total	93	

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

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

Diagnóstico clínico

- Enfermedad pulmonar
- Meningitis
- ELA
- Discapacidad Auditiva
- Complicaciones de cadera
- Sordomuda
- Distrofia Muscular
- Sordo mudo
- Protección por amputación de la pierna izquierda
- Pierna izquierda por un trombo
- Amputación

Parquinson
Parálisis medio cuerpo
Trastorno cognitivo
Discapacidad cognitiva
Retraso Mental y Deterioro en el Comportamiento.
Parálisis cerebral
parálisis espástica de las 4 Extremidades
Retraso global del desarrollo - epilepsia refractaria
Encefalopatía No Especificada
Amaurosis desprendimiento de retina
Trastorno espectro de autista, retraso en el desarrollo, deterioro de comportamiento
déficit intelectual moderado
Enfermedad radio medular
Trastorno cognitivo severo
Esquizofrenia indiferenciada -psicosis aguda
Demencia senil
Autismo
Mielopatía
Hidrocefalia
Síndrome bohring opitz
Ceguera
Discapacidad visual y auditiva
Síndrome de down
Distrofia cerebral
Cuadraplegia
Discapacidad auditiva
Discapacidad intelectual, mielopatía Comprensiva cervical, parálisis cerebral
Discapacidad física
Epilepsia no diagnosticada - discapacidad cognitiva y motora
Síndrome noonan
Mucopolisacaridosis tipo II

GRUPOS DE INTERÉS: PROVEEDORES Y CONTRATISTAS



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



8-7405030



www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co



SC-CER906254



SA-CER560814



OS-CER559527



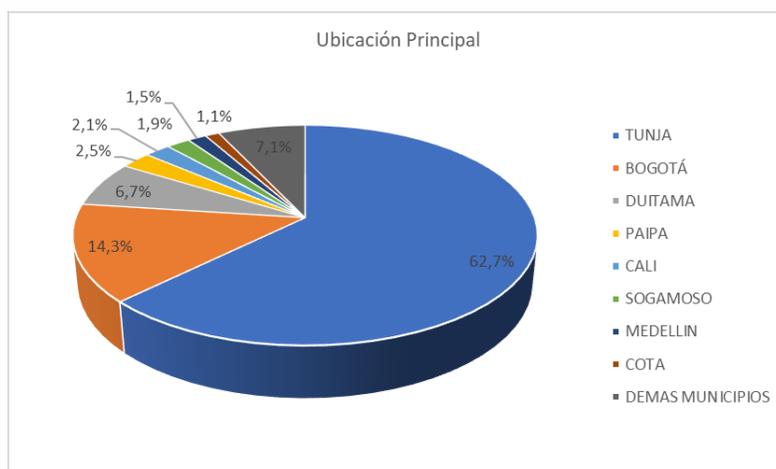
PRIORIZACION DE VARIABLES									
Categoría	Variable	¿La variable es.?					Puntaje total	Seleccionada	
		Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente		Si	No
Geográficas	Cobertura geográfica	0	0	1	1	0	2		X
	Dispersión	0	0	0	1	0	1		X
	Ubicación principal	1	0	1	1	1	4	X	
Tipo de organización	Tipo 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
Compartmento 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 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					
Ubicación principal	Tunja	Bogotá	Duitama	Paipa	Cali	Demas
Tipo de entidad	Jurídica	Natural				

Variable Geográfica – Ubicación principal

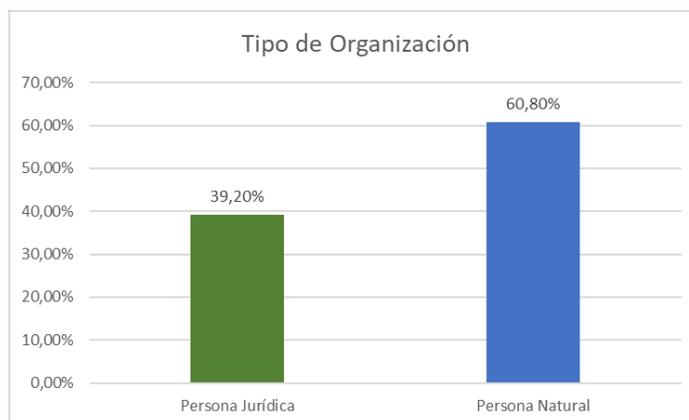
Ciudad	Cantidad	%
TUNJA	328	62,7%
BOGOTÁ	75	14,3%
DUITAMA	35	6,7%
PAIPA	13	2,5%
CALI	11	2,1%
SOGAMOSO	10	1,9%
MEDELLIN	8	1,5%
COTA	6	1,1%
DEMÁS MUNICIPIOS	37	7,1%
Total	523	



En cuanto a la ubicación principal de los proveedores y contratistas el 62.7% pertenece a la ciudad de Tunja, seguido de Bogotá con una participación de 14.3%, Duitama con un 6.7%, Paipa con un 2.5%, Cali con un 2.1%, Sogamoso, Medellín, Cota con un 1.5% aprox, y los demás municipios se agrupan un 7.1%.

Variable Tipo de Organización – Tipo

Tipo	Cantidad	%
Persona Jurídica	205	39,20%
Persona Natural	318	60,80%
Total	523	



Del total de proveedores para la vigencia 2022, el 60.8% corresponde a persona Natural y el 39.20% restante corresponde a persona jurídica.

GRUPOS DE INTERÉS: UNIVERSIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS – ESTUDIANTES

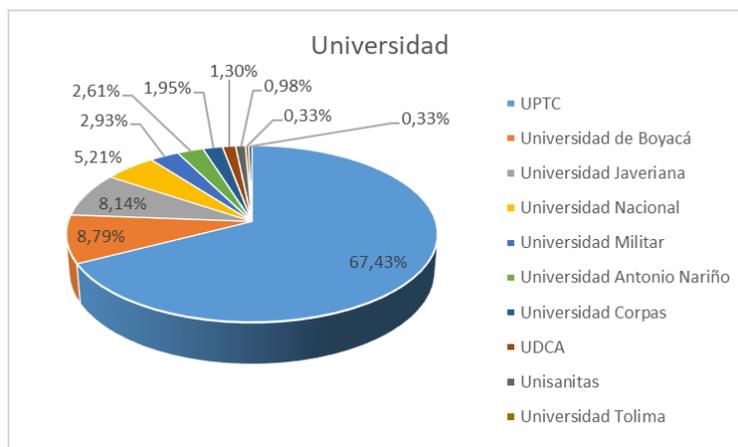
PRIORIZACION DE VARIABLES									
Categoría	Variable	¿La variable es.?					Puntaje total	Seleccionada	
		Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente		Si	No
Geográfico	Ubicación	1	0	1	1	1	4	X	
	Clima	0	0	1	0	0	1		X
	Población	0	0	1	0	0	1		X
	Densidad Poblacional	0	0	0	0	0	0		X
Demográfico	Rango 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	0	0	1	1	0	2		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
	Entia	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	1	0	1	1	0	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 - Universidad	SI/NO X	Expediente institucional		
2 Sexo	SI/NO X	Expediente institucional		
3	SI/NO X			
4	SI/NO			
5	SI/NO			

CARACTERIZACION POR SEGMENTO						
Segmento	Variable Relevante	Variable Relevante	Variable Relevante	Variable Relevante	Variable Relevante	Variable Relevante
Ubicación, municipio con mayor atención médica	UPTC	Universidad de Boyacá	Univerdidad Javeriana	Universidad Nacional	UDCA	
Sexo (2 generos)	F	M				

Variable Geográfica – Universidad de procedencia

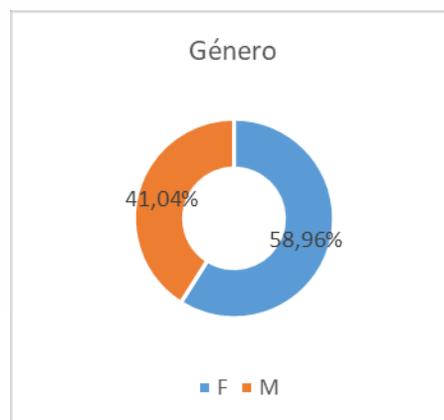
Universidad	#	%
UPTC	207	67,43%
Universidad de Boyacá	27	8,79%
Universidad Javeriana	25	8,14%
Universidad Nacional	16	5,21%
Universidad Militar	9	2,93%
Universidad Antonio Nariño	8	2,61%
Universidad Corpas	6	1,95%
UDCA	4	1,30%
Unisanitas	3	0,98%
Universidad Tolima	1	0,33%
UDES	1	0,33%
Total	307	



De un total de 308 estudiantes que rotaron por el Hospital para el año 2022, el 67.4% provenían de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia UPTC, el 8.47 % de la Universidad de Boyacá, el 8,14% pertenecían a la Universidad Javeriana, el 5.21% a la Universidad Nacional, el 2.93% a la Universidad Militar, el 2.61% a la Universidad Antonio Nariño, el 1.95% a la universidad Corpas y con un porcentaje inferior al 1% están la Universidad de Sanitas, la Universidad del Tolima y la UDES.

Variable Demográfica – Sexo

Género	#	%
F	181	58,96%
M	126	41,04%
Total	307	



El 58.96% del personal estudiantes que rotan en el hospital en la vigencia 2022 son mujeres y el 41.04% restante son hombres.

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 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	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

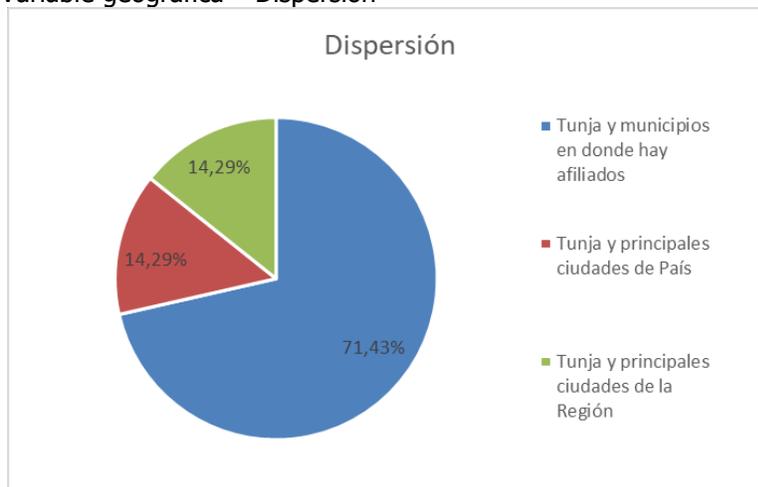
EAPB	AFILIADOS
CAJACOPI	90.349
CAPRESOCA	1
COMPENSAR EPS - RS	23.148
COOPERATIVA DE SALUD Y DESARROLLO INTEGRAL	424
COOSALUD	82.228
ECOOPSOS	13.503
EPS FAMISANAR LTDA - RS	44.038
NUEVA EPS S.A. R.Subsidiado	309.358
NUEVA EPS SA - RS	50.752
SALUD TOTAL S.A. ENTIDAD PROMOTORA DESALUD	5.682
SANITAS - RS	52.666
SURA EPS - RS	1.122
TOTAL BOYACA	673.271

Régimen Contributivo

EAPB	AFILIADOS
CAJACOPI ATLÁNTICO —CCF_M	6.637
CAPRESOCA EPS_M	3
COMPENSAR	38.127
COOPERATIVA DE SALUD Y DESARROLLO INTEGRAL ZONA SUR	2.291
COOSALUD RS_M A RC	9.307
ENTIDAD COOPERATIVA SOLIDARIA DE SALUD "ECOOPSOS" M	795
EPS Servicio Occidental de Salud S.A.	7
FAMISANAR	84.339
FIDUPREVISORA SA	28.723
FONDO DE PASIVO SOCIAL DE LOS FERROCARRILES NACIONAL	252
LA NUEVA EPS S.A.-CM	28.960
NUEVA EPS	173.519
SALUD COLMENA	1
SALUD TOTAL	3.531
SANITAS	127.027
SUSALUD	4.063
UNIVERSIDAD PEDAGOGICA Y TECNOLOGIA DE COLOMBIA - UPT	2.416
TOTAL BOYACA	509.998

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

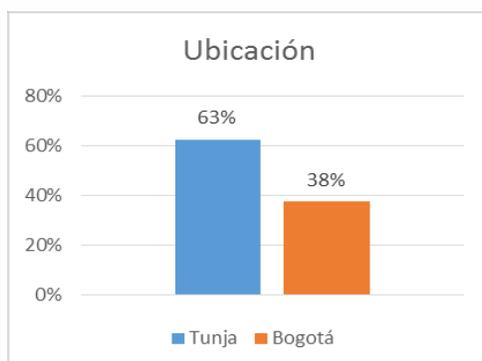
Variable geográfica – Dispersión



EAPB	Dispersión
NUEVA EPS	Tunja y municipios en donde hay afiliados
COOSALUD EPS	Tunja y municipios en donde hay afiliados
CAJACOPI EPS	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

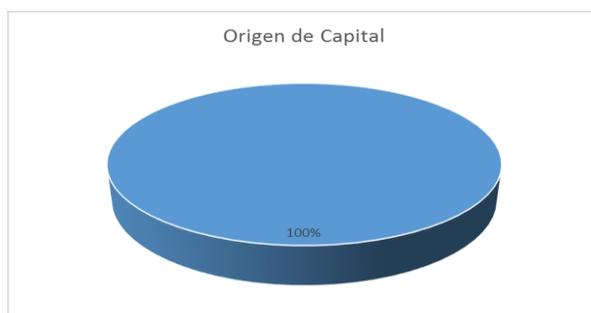
Esta variable permite determinar las localidades en que los usuarios solicitan la prestación de servicio, por ende, se observa que las Nueva EAPB - Coosalud - Cajacopi - Famisanar y Compensar, tienen mayor presencia en Tunja y 1 promotor en cada municipio donde se maneja usuarios con un 75%.

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 2022 se presentó un total de 727 Peticiones, Quejas, reclamos y/o sugerencias, teniendo los siguientes datos relevantes:



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



8-7405030



www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co



SC-CER906254

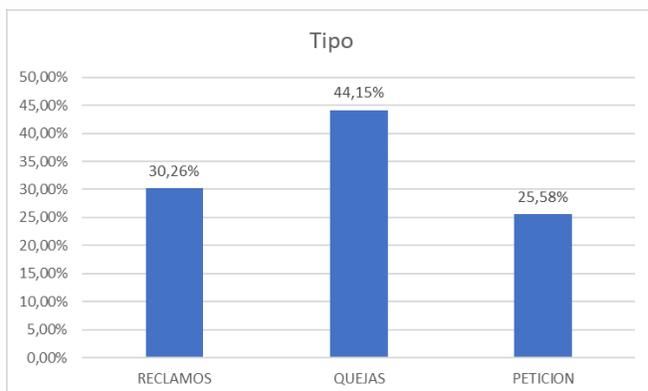


SA-CER560814



OS-CER559527





TIPO	Cantidad	%
RECLAMOS	220	30,26%
QUEJAS	321	44,15%
PETICION	186	25,58%

Clasificación de Quejas y Reclamros por atributos de Calidad

FACTOR	Cantidad	%
TRATO	101	31,5%
ACCESIBILIDAD	63	19,6%
OPORTUNIDAD	52	16,2%
SEGURIDAD	15	4,7%
PERTINENCIA	58	18,1%
COMODIDAD	32	10,0%
Total	321	



Frente a la clasificación por factor de calidad se tiene que el 31.5% corresponde a PQRS con respecto al trato, el 19.6% corresponde al factor de calidad Accesibilidad, el 18.1% corresponde pertinencia, el 16.2% a oportunidad, el 10% a comodidad y el 4.7% a Seguridad.

Clasificación Peticiones



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



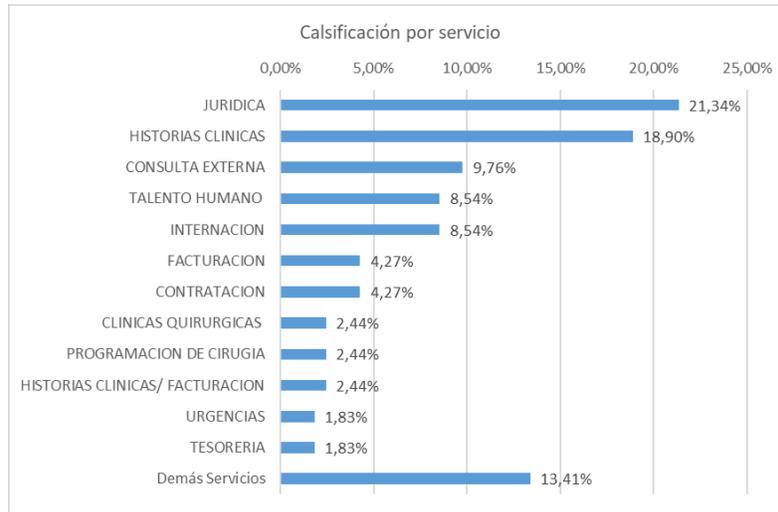
8-7405030



www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co

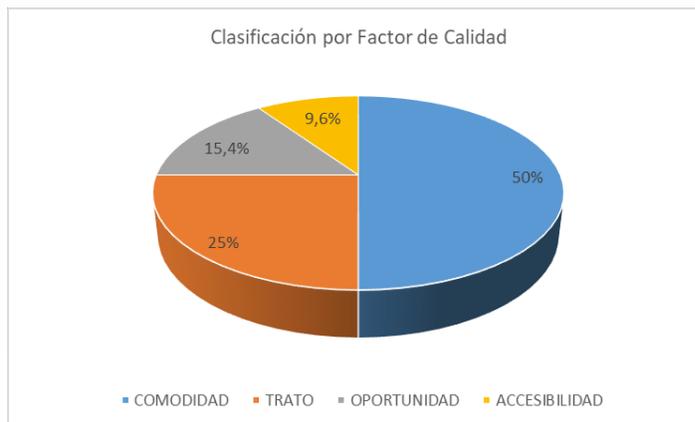


SC-CER906254 SA-CER560814 OS-CER559527



De acuerdo a la clasificación de peticiones por servicios, en donde se presentan más es en: Historias Clínicas con un 18.02%, seguido de Consulta Externa con un 9.76%, Talento Humano con un 8.54%, Internación con un 8.54%, Facturación con un 4.27%, Contratación con un 4.27%, Clínicas Quirúrgicas, Programación de Cirugía con un 2.44%, Urgencias y Tesorería con un 1.83%, y los demás servicios se agrupan en un 13.41%

Clasificación Sugerencias



Factor	#	%
COMODIDAD	26	50%
TRATO	13	25%
OPORTUNIDAD	8	15,4%
ACCESIBILIDAD	5	9,6%
Total	52	

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 si tiene de esta población es

diligenciada por el personal de Trabajo Social o Humanización y de esa forma, se corre el riesgo de un subregistro, 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, género, lugar de procedencia, especialidad por la que rotan.
- 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.
- 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.



Revisó: MÓNICA MARÍA LONDOÑO FORERO

Asesora Desarrollo De Servicios

ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA



Elaboró: MARÍA PILAR PATIÑO BELLO

Referente de Planeación

ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



8-7405030



www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co



SC-CER906254



SA-CER560814



OS-CER559527

