

CARACTERIZACION GRUPOS DE VALOR INSTITUCIONAL



E.S.E. CENTRO DE SALUD DE GALAPA

ENERO 2023



 ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPÁ Progreso en Salud para Todos Nit 802.007.798-1	CARACTERIZACION DE GRUPOS DE VALOR INSTITUCIONAL		Versión:01
			Código: AD-C-01
			Página 1 de 13
Elaborado por: Líder Planeación	Revisado por: Comité de Calidad	Aprobado por: Gerencia	Vigencia desde: 27- 01-2022

CARACTERIZACION GRUPOS DE VALOR INSTITUCIONAL

**DR. IVAN ESTRADA HERNANDEZ
GERENTE**

COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO

 ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPÁ Progreso en Salud para Todos Nit 802.007.798-1	CARACTERIZACION DE GRUPOS DE VALOR INSTITUCIONAL		Versión:01
			Código: AD-C-01
			Página 2 de 13
Elaborado por: Líder Planeación	Revisado por: Comité de Calidad	Aprobado por: Gerencia	Vigencia desde: 27- 01-2022

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVOS	4
1.1. OBJETIVO GENERAL	4
1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
2. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN	4
3. VARIABLES	5
3.1 GEOGRAFICAS	5
Localización:	5
Division Política:	5
Población Total:	6
Población Por Edades:	6
Personas que Reportaron Tener Alguna Dificultad:	6
3.2 DEMEOGRAFICAS	7
1. PERFIL DE USUARIO.	7
Edad:	7
Genero:	8
Estrato Socio Económico:	8
Servicios que más Solicitan.	9
2. PERFIL DE USUARIO INTERNO.	10
Edad:	11
Nivel de educacion.	11
Estrato Socio Económico:	12
4. VARIABLES DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	12
Canales de comunicación.	12

 ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA Progreso en Salud para Todos Nit 802.007.798-1	CARACTERIZACION DE GRUPOS DE VALOR INSTITUCIONAL		Versión:01
			Código: AD-C-01
			Página 3 de 13
Elaborado por: Líder Planeación	Revisado por: Comité de Calidad	Aprobado por: Gerencia	Vigencia desde: 27- 01-2022

INTRODUCCIÓN

La E.S.E. Centro de Salud de Galapa. Empresa Social del Estado de primer nivel de atención, con énfasis en Promoción y Mantenimiento de la Salud, que presta servicios de calidad, eficiencia, calidez, compromiso social, con un talento humano capacitado, competitivo, enfocado en una atención humanizada, segura, propendiendo por el bienestar y el respeto por los deberes y derechos de nuestros clientes internos y externos. Comprometidos a través de convenios docente-asistenciales con la formación integral de personas que propendan por alcanzar la excelencia.

Al realizar el ejercicio de caracterización sus grupos de valor y grupos de interés bajo el enfoque de Estado abierto, exigido a las entidades públicas para saber quiénes son sus grupos de valor, cuáles son sus particularidades y qué necesitan para que puedan acceder, usar y disfrutar de los bienes y servicios del Centro de Salud de Galapa, con ello se busca garantizar sus derechos, así como la interacción con la entidades para acceder a información, efectuar trámites, ejercer el control social, pedir cuentas o incidir en el ciclo de la gestión pública mediante la participación ciudadana.

Es así como la caracterización se convierte en el punto de partida o insumo fundamental y transversal para cualquier escenario de relacionamiento del usuario con la ESE Centro de Salud de Galapa y, por tanto, a las políticas públicas de participación ciudadana y rendición de cuentas, integridad, transparencia y acceso a información, racionalización de trámites y servicio al ciudadano.

En este sentido después del ejercicio investigativo, buscando identificar información sobre las particularidades de los usuarios, la ESE Centro de Salud de Galapa optimiza el uso de sus recursos y crea estrategias para la participación ciudadana, servicio al ciudadano, trámites, rendición de cuentas e implementación y actualizaciones y mejoras continuas de los canales, elementos básicos para brindar atención efectiva a los requerimientos, elevar el nivel de satisfacción y proyectar objetivos de efectividad, eficiencia y fortalecimiento de la imagen institucional.

Para finalizar, este ejercicio nos permitirá centralizar en las variables que puedan servir de criterio al momento de tomar decisiones, facilitando la oferta institucional y encaminarlas hacia una mejor gestión y prestar servicios con calidad, eficiencia, calidez y el compromiso social de la ESE Centro de Salud de Galapa.

 ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA Progreso en Salud para Todos Nit 802.007.798-1	CARACTERIZACION DE GRUPOS DE VALOR INSTITUCIONAL		Versión:01
			Código: AD-C-01
			Página 4 de 13
Elaborado por: Líder Planeación	Revisado por: Comité de Calidad	Aprobado por: Gerencia	Vigencia desde: 27- 01-2022

1. OBJETIVOS

1.1. OBJETIVO GENERAL

Identificar las necesidades a satisfacer mediante variables sociodemográficas, características, particularidades, requerimientos, necesidades, motivaciones e intereses de los ciudadanos y de los grupos de valor e interés de la ESE Centro de Salud de Galapa, con el propósito de fortalecer la interacción de la entidad con la ciudadanía, facilitando la toma de decisiones en los diferentes procesos como estrategia, al optimizar la oferta institucional y la adecuada asignación de recursos en el desarrollo de proyectos misionales.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ❖ Conocer las características sociodemográficas de los usuarios que solicitan servicios.
- ❖ Identificar las características e intereses de los ciudadanos y grupos de interés de la ESE Centro de Salud de Galapa con el propósito de que la oferta de servicios institucionales sea acorde con sus necesidades y expectativas.
- ❖ Identificar las preferencias por canales de atención y la posibilidad de acceso a los canales electrónicos.
- ❖ Fortalecer los escenarios de relacionamiento de la ciudadanía y los grupos de valor.
- ❖ Generar información que sirva de retroalimentación y sea referencia para el diseño e implementación de las políticas de servicio de los grupos de valor.
- ❖ Responder de mejor manera a las necesidades e intereses de la ciudadanía y los grupos de valor.

2. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Este ejercicio de caracterización de los grupos de valor de la ESE Centro de Salud de Galapa, identifica las características y requerimiento que demandan los grupos de valor y grupos de interés ubicados en el municipio de Galapa, para orientar y optimizar la gestión y la atención que brinda la entidad, así como formular acciones con enfoque de servicio al ciudadano, a partir de la información recolectada.

 ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA Progreso en Salud para Todos Nit 802.007.798-1	CARACTERIZACION DE GRUPOS DE VALOR INSTITUCIONAL		Versión:01
			Código: AD-C-01
			Página 5 de 13
Elaborado por: Líder Planeación	Revisado por: Comité de Calidad	Aprobado por: Gerencia	Vigencia desde: 27- 01-2022

3. VARIABLES

GEOGRAFICAS	DEMOGRAFICAS	INTRINSECAS	DE COMPORTAMIENTO
- Nacionalidad - Departamento - Municipio - Barrio	- Edad - Genero - Orientación sexual - Estatosocioeconómico - Nivel educativo - Culto o religión	- Acceso a canales - Uso de canales - Conocimiento de la entidad - Lugares de encuentro - Eventos	Ayudas requeridas

3.1 GEOGRAFICAS

Localización:

El municipio de Galapa está localizado en el departamento del Atlántico – Colombia, su cabecera está a 10° 3' y 30" de latitud norte, entre 74°, 53' y 15" de longitud occidental del meridiano de Greenwich, al Sur Oeste de la ciudad de Barranquilla capital del Departamento, a seis kilómetros de distancia con la periferia de esta ciudad. El municipio es de 5ta categoría, con una extensión de 98 km², de los cuales el 2,7 km² pertenece al área urbana y el 95,4 km² pertenece al área rural, limita al norte con el Municipio de Barranquilla al sur con los municipios de Baranoa y Malambo, al occidente con el Municipio de Tubará y al oriente con los municipios de Soledad y Malambo. (Tabla 1).

TABLA 1. Distribución del municipio de Galapa por extensión territorial y área de residencia, municipio de Galapa - Atlántico, 2021.

MUNICIPIO	CATEGORIA	EXTENSION URBANA	EXTENSION RURAL	EXTENSION TOTAL
Galapa	5ta	2.7 (Km2)	95.4 (Km2)	98. (Km2)

Fuente: Planeación municipal, Galapa-Atlántico

Division Política:

El municipio de Galapa se encuentra en la categoría 5ta y cuenta con una extensión de 98 km², de los cuales el 2,7 km² pertenece al área urbana y el 95,4 km² pertenece al área rural; el sector urbano está conformado por 39 barrios y en el sector rural contamos con el Corregimiento de Paluato y con 10 veredas (Las Margaritas, Alpes de Sevilla, Petronitas, Las 300, Cantillera, Muñoz, Altamira, El Limón, Loma de los Chivos y antiguo camino a Paluato).

	CARACTERIZACION DE GRUPOS DE VALOR INSTITUCIONAL		Versión:01
			Código: AD-C-01
			Página 6 de 13
Elaborado por: Líder Planeación	Revisado por: Comité de Calidad	Aprobado por: Gerencia	Vigencia desde: 27- 01-2022

Población Total:

El municipio de Galapa cuenta con total de 55.123 habitantes, en la cabecera municipal urbana se cuenta con una población de 52.214 lo que representa un 94,72% del total de los habitantes, en el área rural se cuenta con una población de 2.643 habitantes lo que corresponde al 4,79% de la población total del municipio y en centro poblados se cuenta con una población de 266 habitantes lo que corresponde 0,49%. (Tabla 2).

Población por área de residencia del municipio de Galapa-Atlántico

GALAPA POBLACION CABECERA MUNICIPAL		GALAPA POBLACION RURAL DISPERSO		GALAPA POBLACION CENTRO POBLADO	
Población	Porcentaje	Población	Porcentaje	Población	Porcentaje
52.214	94,72%	2.643	4,79%	266	0,49%

Fuente: DANE a Censo Nacional de Población y Vivienda (CNPV) 2018.

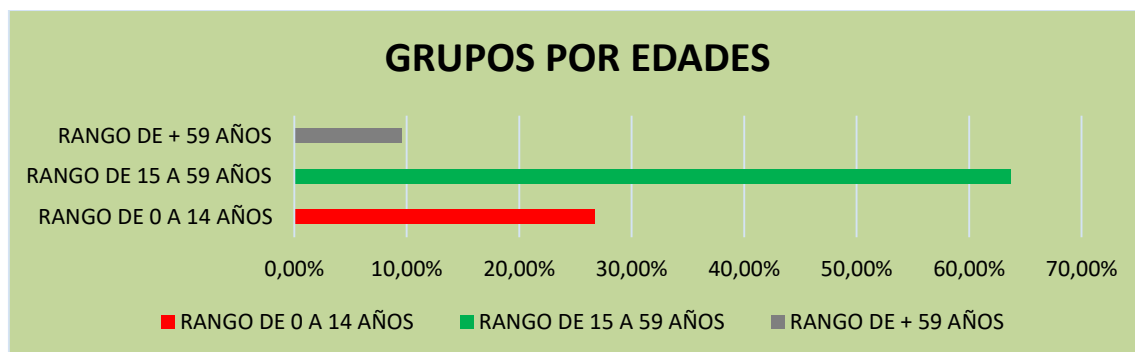
Población Por Edades:

Del total de 55.123 habitantes, se encuentran segmentados por rango de edades, representados en edades de 0 a 14 años una población de 14.718 lo que representa el 26,7% del total de habitantes, de 15 a 59 años una población de 35.113 lo que corresponde a un 63,7% siendo el segmento más grande del total de la población y de más 59 años el 9,6% del total de la población municipal siendo esta de 5.292 habitante.

(Tabla 3).

GRUPOS POR EDADES		
RANGO DE 0 A 14 AÑOS	RANGO DE 15 A 59 AÑOS	RANGO DE + 59 AÑOS
26,7%	63,7%	9,6%

Fuente: DANE a Censo Nacional de Población y Vivienda (CNPV) 2018.



Personas que Reportaron Tener Alguna Dificultad:

Del total de 55.123 habitantes, 1.213 personas, las cuales representan el 2,2% del total de habitantes de Galapa informaron tener alguna dificultad para realizar actividades diarias. (Tabla 4).

	CARACTERIZACION DE GRUPOS DE VALOR INSTITUCIONAL		Versión:01
			Código: AD-C-01
			Página 7 de 13
Elaborado por: Líder Planeación	Revisado por: Comité de Calidad	Aprobado por: Gerencia	Vigencia desde: 27- 01-2022

PRESONAS QUE REPORTARON TENER ALGUNA DIFICULTA		
DIFICULTAD	PORCENTAJE	NUMERO DE PERSONA
Oír	8,4%	102
Hablar	7,5%	91
Ver	32,2%	390
Moverse	28,2%	342
Agarrar	5,2%	63
Cognitivo	12,4%	150
Comer	0,7%	8
Interactuar	1,7%	21
Cardiacos	3,7%	45
TOTAL		1.213

Fuente: DANE a Censo Nacional de Población y Vivienda (CNPV) 2018

3.2 DEMEIOGRAFICAS

1. PERFIL DE USUARIO.

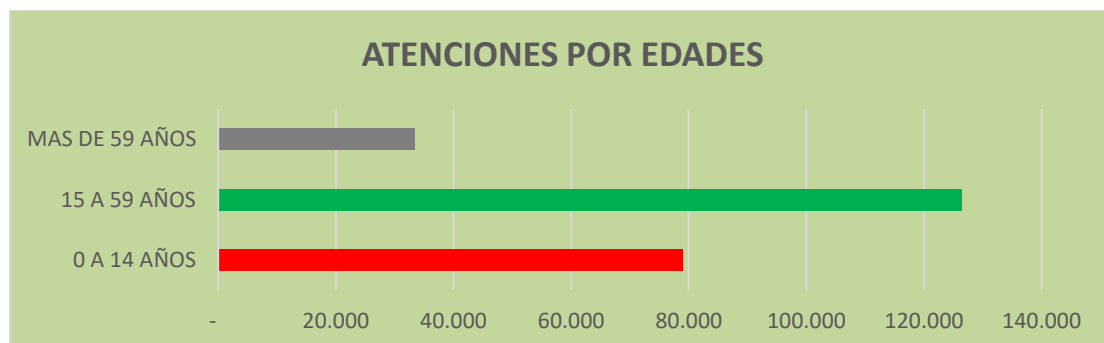
La E.S.E. Centro de Salud de Galapa cuenta con el Software Asclepius, del cual se ha extraído la información de atenciones de servicios de salud prestadas por la entidad, que en total fueron 238.805 y se pudieron establecer las variables hacen referencia a las características de la población que acudió a la ESE durante la vigencia 2022.

Edad:

Para esta variable se han establecidos rango de edades, los cuales van de 0 a 14 años, de 15 a 59 años y de más de 59 años de edad. (Tabla 5).

ATENCIONES POR RANGO DE EDADES		
RANGO DE 0 A 14 AÑOS	RANGO DE 15 A 59 AÑOS	RANGO DE + 59 AÑOS
78.919	126.478	33.408

Fuente: Software Asclepius ESE Centro de Salud Galapa.

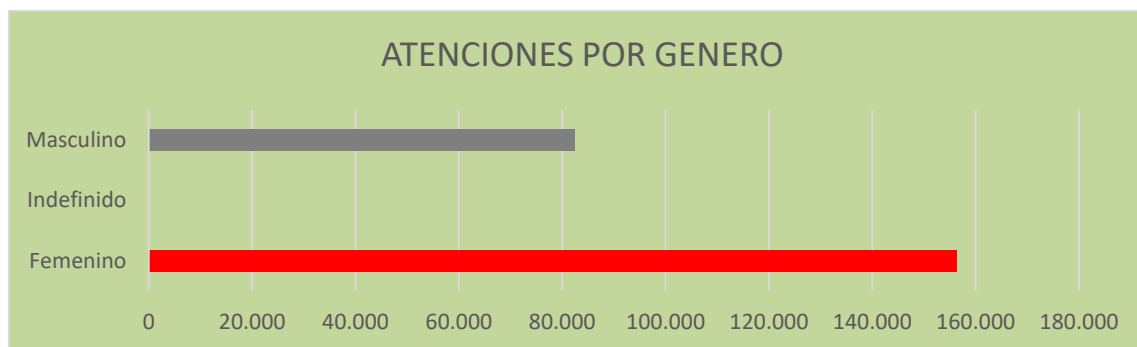


	CARACTERIZACION DE GRUPOS DE VALOR INSTITUCIONAL		Versión:01
			Código: AD-C-01
			Página 8 de 13
Elaborado por: Líder Planeación	Revisado por: Comité de Calidad	Aprobado por: Gerencia	Vigencia desde: 27- 01-2022

A partir de la gráfica, se concluye que los usuarios que más acuden a los servicios de la E.S.E. Centro de Salud de Galapa están en un rango de 15 a 59 años con un porcentaje de 52,96%, seguidos por los del rango de 0 a 14 años representados en un 33,05% y en tercer lugar el rango de edad en personas con más de 59 años con un 13.99%.

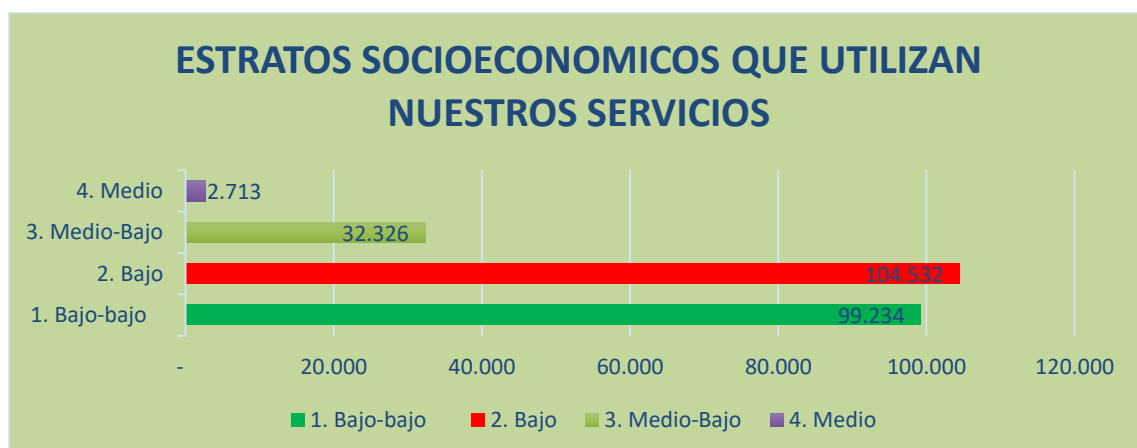
Genero:

Del total de las atenciones por la E.S.E. Centro de Salud de Galapa el 65% fueron realizadas al género femenino y en Segundo lugar al género masculino con un 35%.



Estrato Socio Económico:

Del total de los usuarios que acuden a los servicios ofertados por la E.S.E. Centro de Salud de Galapa el nivel 2 bajo es el segmento que más solicita servicios con una incidencia del 44%, en segundo puesto se encuentra el estrato 1 bajo-bajo con 42%, le sigue el nivel 3 medio bajo con un 13% y por último el nivel 4 medio con 1%.

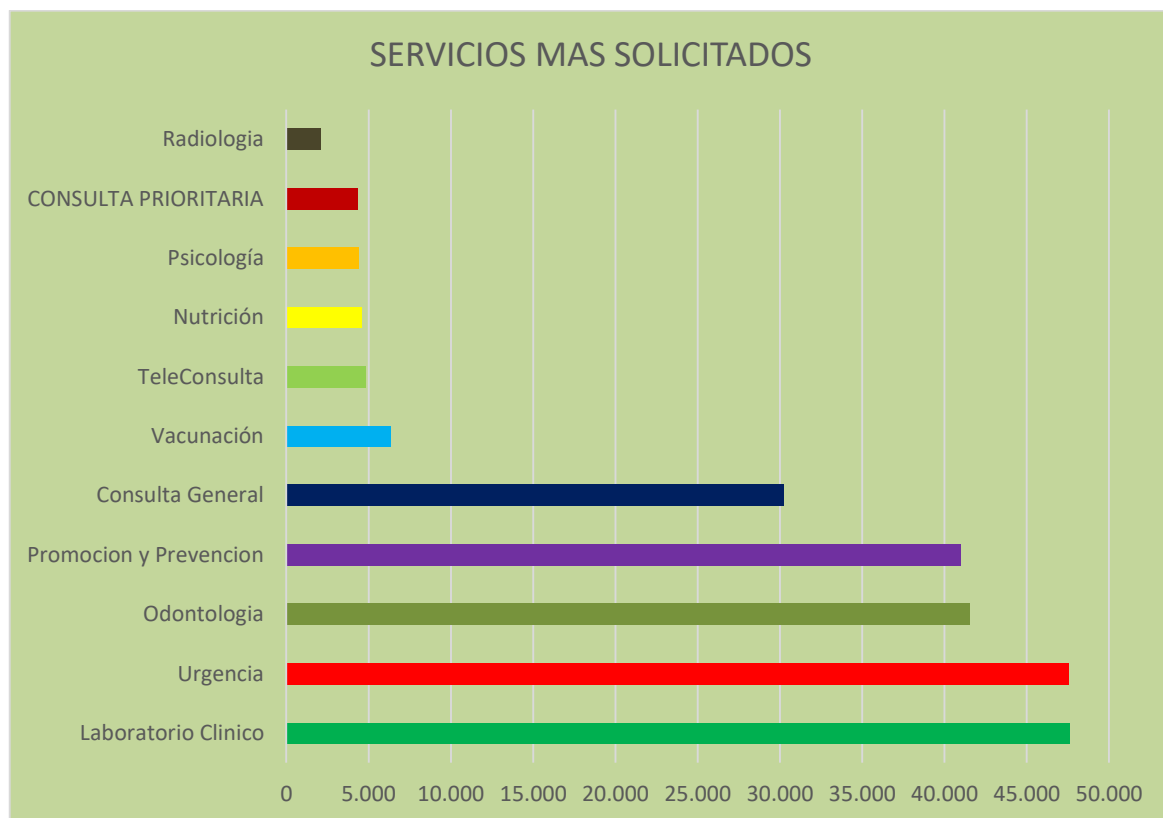


Fuente: Software Asclepius ESE Centro de Salud Galapa.

	CARACTERIZACION DE GRUPOS DE VALOR INSTITUCIONAL		Versión:01
			Código: AD-C-01
			Página 9 de 13
Elaborado por: Líder Planeación	Revisado por: Comité de Calidad	Aprobado por: Gerencia	Vigencia desde: 27- 01-2022

Servicios que más Solicitan.

De acuerdo al portafolio de servicios prestados por la institución se han escogido los que mayor incidencia ha representado durante la vigencia anterior como lo son: Laboratorio clínico con un 47.610, Urgencia 47.564, Odontología 41.549, promoción y prevención 40.963, Consulta general 30.256, Vacunación 6.373, Tele consulta 4.843, Nutrición 4.610, psicología 4.394, Consulta prioritaria 4.315, Radiología 2.096



 ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA Progreso en Salud para Todos Nit 802.007.798-1	CARACTERIZACION DE GRUPOS DE VALOR INSTITUCIONAL		Versión:01
			Código: AD-C-01
			Página 10 de 13
Elaborado por: Líder Planeación	Revisado por: Comité de Calidad	Aprobado por: Gerencia	Vigencia desde: 27- 01-2022

2. PERFIL DE USUARIO INTERNO.

A través de la Gerencia del Talento Humano de La E.S.E. Centro de Salud de Galapa, se suministraron datos básicos de gran ayuda para la caracterización del perfil de Usuarios Internos (Empleados de Planta), de los cuales se puede identificar por grupos, y determinar con que personal cuenta la entidad y los requerimientos necesarios de apoyo a la gestión, para su funcionamiento y así poder prestar un servicio con calidad ajustado a las necesidades de los distintos grupos de valor. (Tabla 7).

NIVEL	CARGO	EDAD	PROFESION	AÑOS DE SERVICIOS	ESTADO
DIRECTIVO	Gerente	66	MEDICO	3	P. FIJO
PROFESIONAL	Prof. Universitario	60	CONTADOR	11	C.A
	Control Interno	43	CONTADOR	5	P. FIJO
	Prof. Universitario	38	CONTADOR	2	LNR
	Medico Pta.	60	MEDICO	25	C.A
	Medico Pta.	31	MEDICO	1	LNR
	Medico Pta.	68	MEDICO	12	C.A
	Odontólogo	44	ODONTOLOGO	11	PRO
	Odontóloga	66	ODONTOLOGO	11	PRO
	Enfermera	64	ENFERMERA	31	C.A
TECNICO	Aux. Odont.	57	TECNICO	25	PRO
	Aux. Enfer.	64	TECNICO	34	C.A
	Aux. Enfer.	66	TECNICO	37	C.A
	Aux. Enfer.	54	TECNICO	17	C.A
	Aux. Enfer.	64	TECNICO	39	PRO
	Vacunadora	53	TECNICO	11	PRO
ASISTENCIAL	Almacenista	29	BACHILLER	1	LNR
	Aux. Administrativo	64	BACHILLER	12	PRO
	Aux. Administrativo	49	BACHILLER	24	PRO
	Cajero	68	BACHILLER	19	PRO
	Aux. Inf.Salud	43	BACHILLER	2	LNR

La planta de personal de E.S.E Centro de Salud Galapa cuenta 21 Cargos, de los cuales se encuentran ocupados a la fecha de este informe y de detallan de la siguiente manera: (Tabla 8).

CLASIFICACION DE EMPLEOS EN PLANTA			
CARRERA ADMINISTRATIVA	LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCION	PERIODO FIJO	TEMPORALES O PROVISIONALES
7	4	2	8

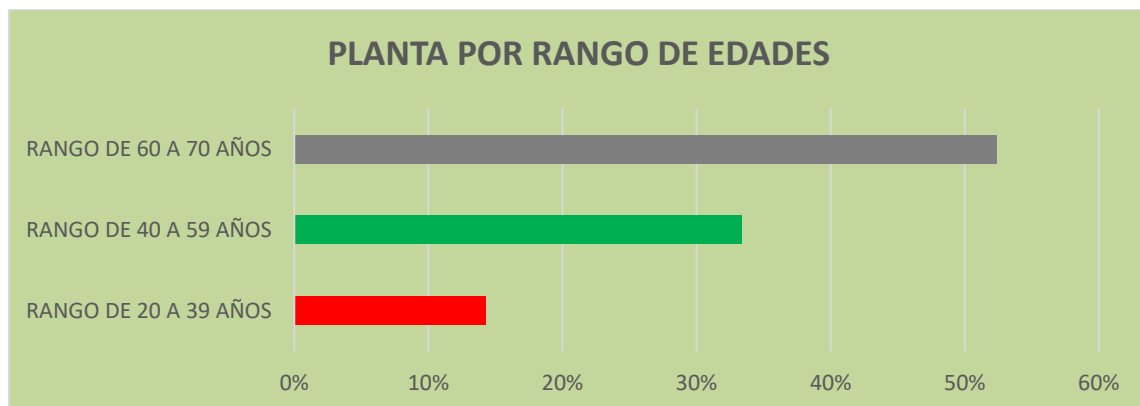
	CARACTERIZACION DE GRUPOS DE VALOR INSTITUCIONAL		Versión:01
			Código: AD-C-01
			Página 11 de 13
Elaborado por: Líder Planeación	Revisado por: Comité de Calidad	Aprobado por: Gerencia	Vigencia desde: 27- 01-2022

Edad:

Para esta variable se han establecidos rango de edades, los cuales van de 20 a 39 años, de 40 a 59 años y de 60 a 70 años de edad. (Tabla 9).

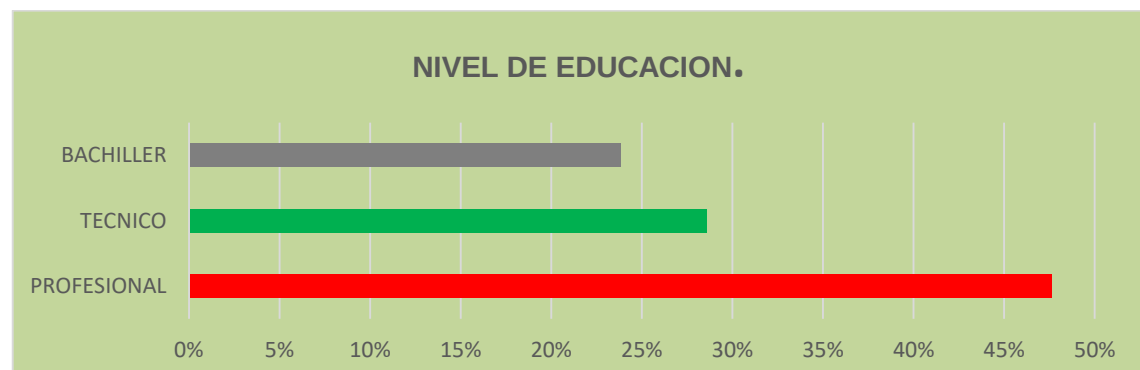
PLANTA POR RANGO DE EDADES		
RANGO DE 20 A 39 AÑOS	RANGO DE 40 A 59 AÑOS	RANGO DE 60 A 70 AÑOS
3	7	11
Promedio de edad 33 años	Promedio de edad 49 años	Promedio de edad 65 años
14%	33%	52%

En la gráfica se puede identificar que el 52% de los servidores de la entidad se encuentran en el rango de edad de 60 a 70 años, en el rango de edad de 40 a 49 años se encuentra el 33% de la planta y el 14% lo tienen el rango de edad de 20 a 39 años. Esto quiere decir que el mayor promedio de edad es de 65 años y se encuentra en el rango de edad de 60 a 70 años.



Nivel de educación.

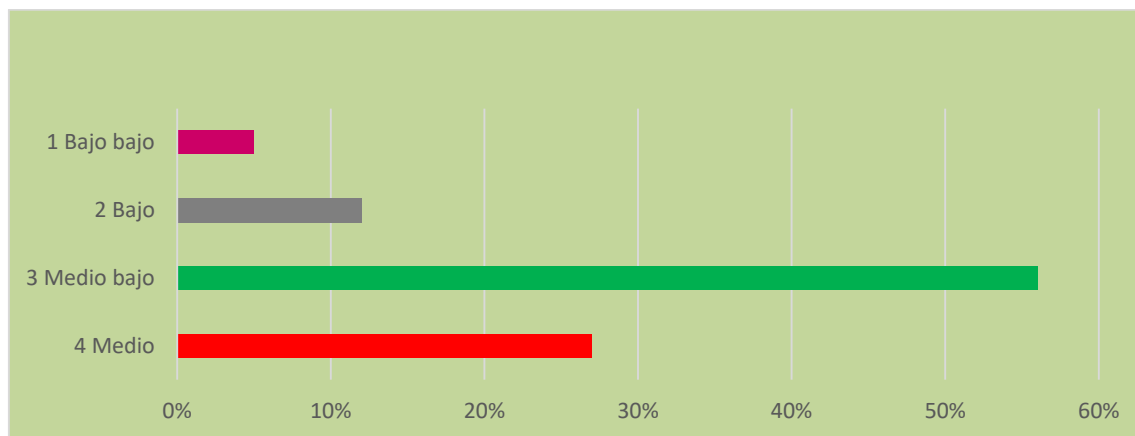
Del total de la planta de la E.S.E. Centro de Salud de Galapa, el 48% de los funcionarios tiene al menos un título profesional, el 29% de la planta tiene al menos un título técnico y el 24% son bachilleres.



	CARACTERIZACION DE GRUPOS DE VALOR INSTITUCIONAL		Versión:01
			Código: AD-C-01
			Página 12 de 13
Elaborado por: Líder Planeación	Revisado por: Comité de Calidad	Aprobado por: Gerencia	Vigencia desde: 27- 01-2022

Estrato Socio Económico:

Del total de los funcionarios de la E.S.E. Centro de Salud de Galapa el nivel 3 medio bajo es el segmento que cuenta con más funcionarios en este estrato socio económico con un porcentaje del 56%, en segundo puesto se encuentra el estrato 4 medio con 27%, le sigue el nivel 2 bajo con un 12% y por último el nivel 1 bajo con un 5%.



4. VARIABLES DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL.

Canales de comunicación.

La E.S.E. Centro de Salud de Galapa cuenta con los siguientes medios de contactos:

- Ventanilla única modalidad física y presencial, Calle 12 Carrera 16 Esquina, Galapa, Atlántico.
- Telefónico-asignacion de citas 605 – 3225830
- Celular 301 3730058
- PQRS físico y virtual <https://www.hospitalgalapa.gov.co/contactenos/>
- Página Web <https://www.hospitalgalapa.gov.co/>
- Correo institucional <https://www.hospitalgalapa.gov.co:2096/>
- https://www.facebook.com/Centrodosaludgalapa?_rdc=1&_rdr
- <https://www.instagram.com/esehospitalgalapa/>

5. CONCLUSIONES.

- Que los usuarios que más acuden a los servicios de la E.S.E. Centro de Salud de Galapa están en un rango de 15 a 59 años con un porcentaje de 52,96%.
- Del total de las atenciones por la E.S.E. Centro de Salud de Galapa el 65% fueron realizadas al género femenino.

 ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA Progreso en Salud para Todos Nit 802.007.798-1	CARACTERIZACION DE GRUPOS DE VALOR INSTITUCIONAL		Versión:01
			Código: AD-C-01
			Página 13 de 13
Elaborado por: Líder Planeación	Revisado por: Comité de Calidad	Aprobado por: Gerencia	Vigencia desde: 27- 01-2022

- El nivel 2 bajo, es el segmento que más solicita servicios con una incidencia del 44%.
- De acuerdo al portafolio de servicios prestados por la institución el que mayor incidencia ha representado durante la vigencia anterior es Laboratorio clínico.
- El cincuenta y dos por ciento (52%) servidores de la institución se encuentran en el ciclo de vida “Adulto Mayor” estableciendo un rango de edad de 60 a 70 años
- Del cincuenta y dos por ciento (52%) de la planta de personal el promedio de edad se encuentra en 65 años.
- Del total de la planta de la E.S.E. Centro de Salud de Galapa, el 48% de los funcionarios tiene al menos un título profesional,
- La E.S.E. Centro de Salud de Galapa con los canales de comunicación suficiente para estar en contacto con los distintos grupos de valores.

Aprobado mediante acta No. 03 del 20 de diciembre del 2022 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño