


 Gobernación de Norte de Santander	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS</b>		
	Código: FR-ATU-01 v.00	Página 1 de 12	

## CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

**MARÍA JOSÉ CARRILLO BECERRA  
TRABAJADORA SOCIAL**

**E.S.E HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS  
PAMPLONA  
2021**



 <p>Gobernación de Norte de Santander</p>	<p><b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERES</b></p>	
Código: FR-ATU-01 v.00	Página 2 de 12	

## INTRODUCCIÓN

La E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona es una IPS de mediana complejidad que presta servicios de salud eficientes, eficaces y de calidad, contribuyendo al mejoramiento del nivel de salud de la comunidad de su área de influencia, por medio de la promoción, el fomento, la conservación de la misma y la prevención, tratamiento y rehabilitación de la enfermedad.

Para la entidad es indispensable conocer las características de la población objetivo a la cual se dirige la oferta institucional y prestar servicios focalizados que respondan satisfactoriamente a sus expectativas.

La caracterización identifica las particularidades de los usuarios y grupos de interés, mostrando las variables según el ciclo vital, género, zona de residencia, estrato socioeconómico, tipo de identificación, y municipio.

 <p>Gobernación de Norte de Santander</p>	<p><b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERES</b></p>	
	<p>Código: FR-ATU-01 v.00</p>	<p>Página 3 de 12</p>

## **OBJETIVO GENERAL**

Realizar la caracterización de usuarios y grupos de interés de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona que permita identificar las particularidades de los ciudadanos o usuarios con el fin de adecuar la oferta institucional y la estrategia de servicio al ciudadano.

## **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

Identificar las características geográficas y demográficas de los usuarios de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona.

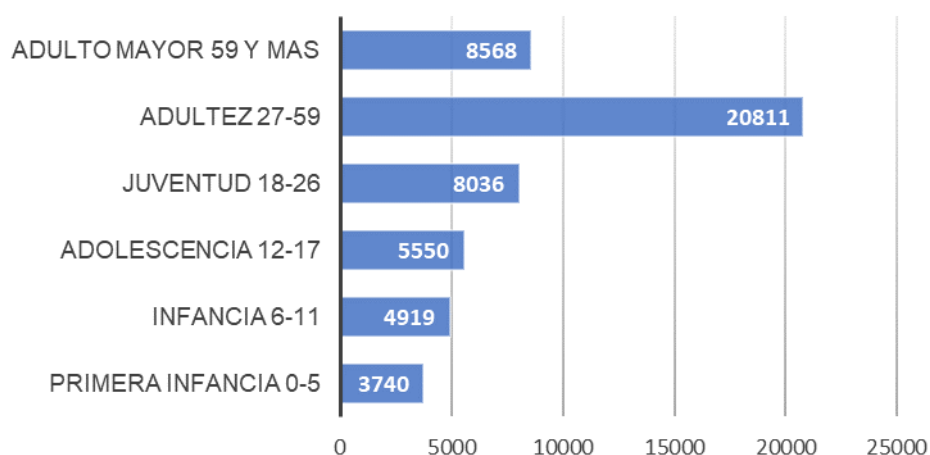
Identificar los grupos de interés que forman parte del Hospital.

Generar información que sirva como referencia para el diseño e implementación de las políticas de servicio de la Entidad.

## CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

### CICLO VITAL

**DISTRIBUCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA ESE HOSPITAL  
SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA SEGÚN CICLO VITAL**

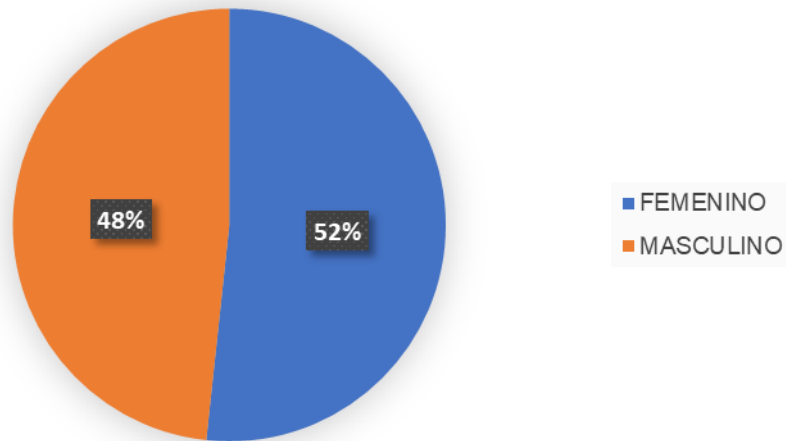


A partir de la gráfica, se logra identificar que la mayoría de los usuarios de la entidad se encuentran en un rango de edad entre 27 a 59 años, lo cual significa que el ciclo de vida en el que se encuentran es la adultez, el siguiente grupo corresponde a adulto mayor que va de 59 o más años y, el grupo mas reducido equivale a la primera infancia contando con 3740 usuarios.



## GÉNERO

DISTRIBUCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA ESE HOSPITAL  
SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA SEGÚN GÉNERO

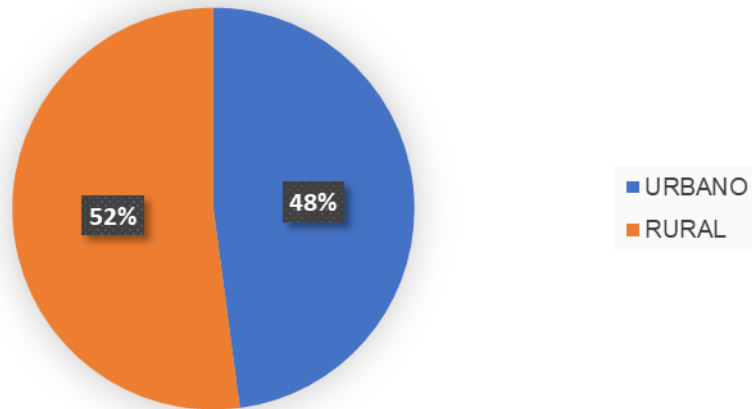


Con lo anterior, se logra identificar que el 52% corresponde al género femenino con 26.689 usuarias. El 48% equivale a 24.935 usuarios del género masculino.



## ZONA DE RESIDENCIA

DISTRIBUCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA ESE HOSPITAL  
SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA SEGÚN ZONA DE  
RESIDENCIA

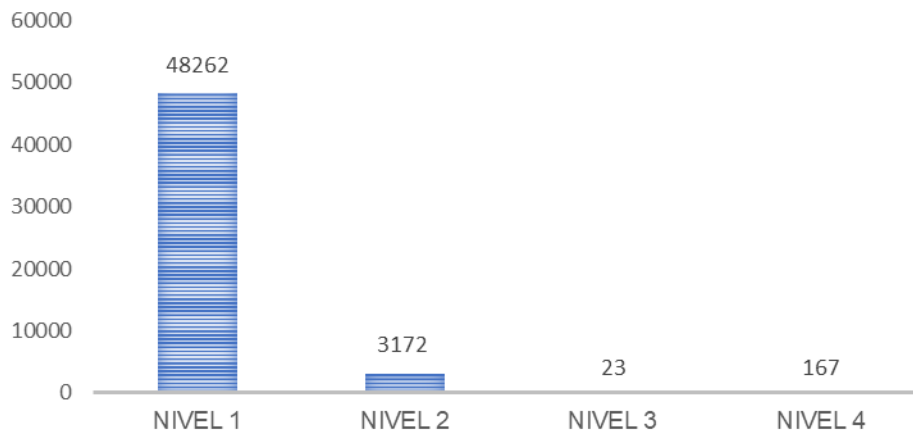


A partir de la gráfica, se logra identificar que el 52%, es decir 26.901 de los usuarios de la E.S.E Hospital San Juan de Dios se encuentran radicados en zona rural de Pamplona y su provincia. El 48% de los usuarios se encuentran en zona urbana.



## ESTRATO SOCIOECONÓMICO

DISTRIBUCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA ESE  
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA  
SEGÚN ESTRATO SOCIOECONÓMICO

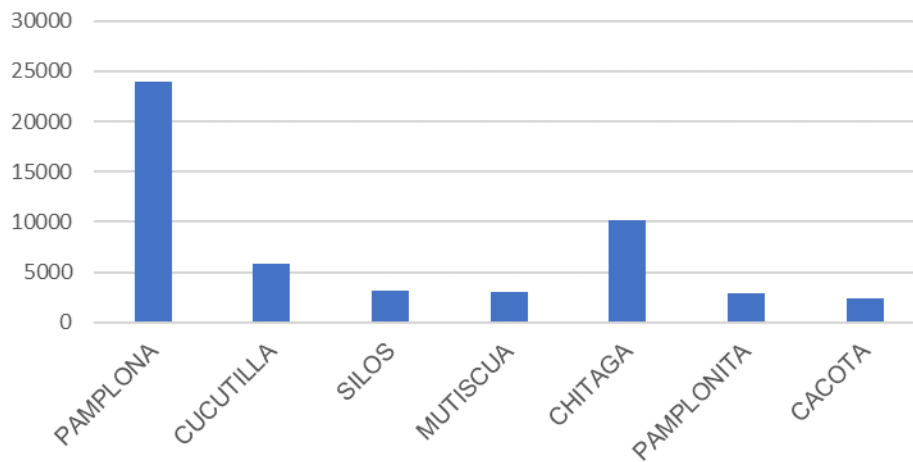


Según la gráfica, 48.262 de los 51.624 usuarios de la E.S.E Hospital San Juan de Dios se encuentran en bajo nivel de estrato socioeconómico.



## MUNICIPIO

DISTRIBUCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA ESE HOSPITAL  
SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA SEGÚN UBICACIÓN

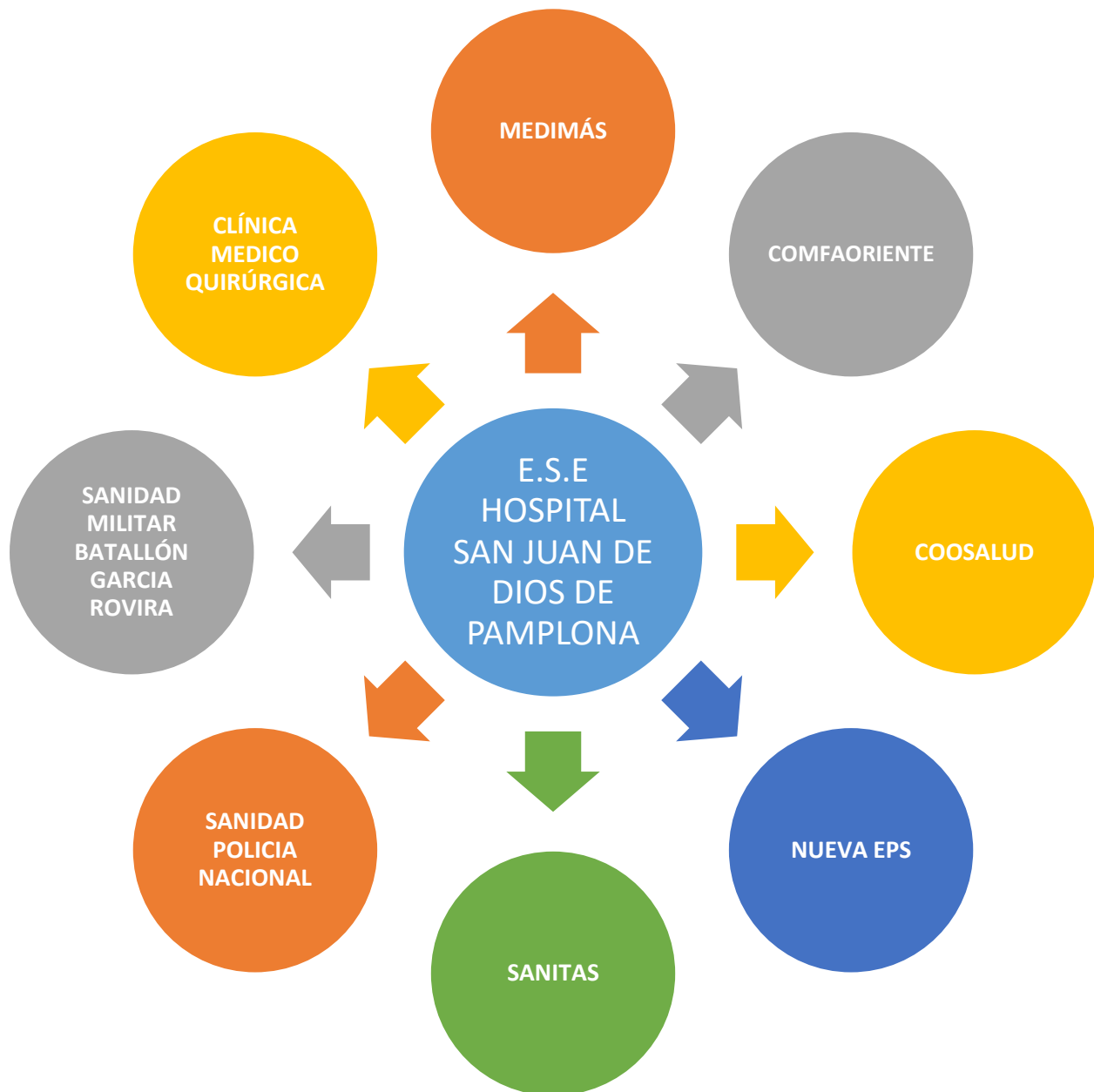


A partir de la gráfica, se identifica la distribución de los usuarios de la E.S.E Hospital San Juan de Dios según los municipios, reflejando Pamplona como sede central y su área de influencia.







## CONVENIOS





## GRUPOS DE INTERÉS



 <p>Gobernación de Norte de Santander</p>	<p><b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERES</b></p>	
Código: FR-ATU-01 v.00	Página 11 de 12	

❖ SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

Es la Entidad encargada de hacer que se cumplan las normas del sistema de salud y de esta manera proteger los derechos que tienen los ciudadanos.



Vigilan a las EPS y otras empresas que aseguran a la población como aquellas encargadas de los maestros, las fuerzas militares, entre otros; así como a clínicas y hospitales públicos y privados. Vigilan también a las secretarías de salud para que cumplan con sus funciones y a empresas y/o entidades que generan recursos para el sistema de salud.

❖ INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD

Ente rector de la salud y el Eje articulador de planes, programas y políticas a nivel intersectorial y transectorial, que contribuye al mejoramiento de la calidad de vida de la persona, familia y comunidad nortesantandereana; mediante la gestión, coordinación, inspección, vigilancia, y control de la Salud Pública.

❖ DIRECCIÓN LOCAL DE SALUD

Se encarga de direccionar, inspeccionar y vigilar el sistema general de seguridad social en salud a nivel local, identificando los recursos y creando las condiciones que garanticen la cobertura y el acceso de los usuarios a los servicios de salud, dentro de un marco de humanismo, eficiencia, efectividad, calidad y desarrollo sostenible, propiciando la participación social y comunitaria, la integración de la red de servicios y las acciones individuales y colectivas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.

 <p>Gobernación de Norte de Santander</p>	<p><b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERES</b></p>	
Código: FR-ATU-01 v.00	Página 12 de 12	

❖ UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

La Universidad de Pamplona como institución pública de orden departamental, asume su compromiso social educativo con las nuevas generaciones, a partir del desarrollo de las funciones de docencia, investigación y extensión, fomentando la creación de conocimiento soportada en la innovación científica y tecnológica, la promoción de la cultura, las artes y las humanidades, con una vocación de liderazgo, calidad y excelencia que impulsa la paz y el desarrollo de las regiones con responsabilidad social y ambiental.

❖ INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCACIÓN RURAL - ISER

Desarrollar con calidad y pertinencia, procesos formativos, de extensión, investigación y bienestar que cualifiquen el talento humano y contribuyan tanto a la generación de cambios en su contexto de actuación como a la consolidación de una sociedad pacífica, justa, democrática e incluyente, atendiendo la propuesta del Desarrollo Humano.

❖ EFORSALUD

La Escuela Colombiana de Formación en Salud EFORSALUD PAMPLONA S.A.S. Institución de carácter privado que, orientada bajo los principios de excelencia académica, disciplina, humanización y competencia, tiene como propósito fundamental formar personas competentes que le permitan desarrollarse y desempeñarse adecuadamente en los diferentes perfiles ocupacionales con los más altos valores éticos y sólidos conocimientos, comprometidos con el mejoramiento de la calidad de vida de la población.