

## Estrategia Web para la caracterización de la población de usuarios adscritos a la ESE ISABU

Jenny Jimenez Pinzón<sup>1</sup>,

Jonathan Uribe Aceros, Sindy Palacio Martinez, Angy Carvajal, Cindy Ortega, Martha Lozada, Carolina Arguello Pinzón, Milder Ortiz Rojas, Luisa Torres, Adriana Suarez, Yury Mantilla, Amelia Ortiz Torres<sup>2</sup>

### **PALABRAS CLAVE**

Mejoramiento del servicio, Usuarios, Salud, Servicio, Calidad

### **RESUMEN**

A través de la caracterización de la población se pretende identificar aspectos comunes de los usuarios de la ESE ISABU, estos factores deben ser tomados en cuenta, ya que es primordial que sean identificadas las características de la comunidad que integra y usa los servicios de la ESE, pues a partir de esto se puede evaluar la pertinencia de los servicios que se brindan, plantear y presentar una oferta de servicios focalizados para responder satisfactoriamente a la mayoría de las necesidades de la población usuaria, así como obtener retroalimentación y lograr la participación activa de la ciudadanía, para la materialización de la misión de la ESE y la satisfacción de sus usuarios.

La metodología implementada fue enviar una encuesta virtual, por correo electrónico y WhatsApp, haciendo refuerzo a través de llamadas telefónicas, para obtener la información requerida por la ESE ISABU, se optó por esta estrategia debido a la pandemia de COVID-2019, por lo cual no fue posible encuestar personalmente a los usuarios que utilizan los servicios de la ESE ISABU y sus centros de salud.

### **KEYWORDS**

Improvement of the service, Users, Health, Service, Quality

### **ABSTRACT**

Through the characterization of the population, it is intended to identify common aspects of the users of the ESE ISABU, these factors must be taken into account, since it is essential that the characteristics of the community that integrate and use the services of the ESE are identified, from this is possible to evaluate the relevance of the services that are provided, to propose and to present an offer of focused services respond satisfactorily to most of the needs of the user population, as well as obtain feedback and achieve the active participation of citizens, for the realization of the mission of the ESE and the satisfaction of its users.

The methodology implemented was to send a virtual survey, by email and WhatsApp, making reinforcement through telephone calls, to obtain the information required by ESE ISABU, this strategy was chosen due to the COVID-2019 pandemic, that's why It was not possible to personally survey the users who use the services of ESE ISABU and its health centers.

<sup>1</sup> Bacterióloga, docente Tecnológica FITEC. Correspondencia: [jennycjimenez571@fitecvirtual.edu.co](mailto:jennycjimenez571@fitecvirtual.edu.co)

<sup>2</sup> Estudiantes TP. en Facturación y cartera, Tecnológica FITEC

## INTRODUCCIÓN

El instituto de Salud de Bucaramanga fue creado mediante los decretos 665 y 668 de diciembre de 1989, siendo inicialmente un establecimiento público descentralizado del orden Municipal. En 1997 mediante Decreto 1876 del 3 de agosto, fueron reestructuradas las entidades descentralizadas prestadoras de servicios de salud y el ISABU obtiene así la modalidad de Empresa Social del Estado (ESE), con la categoría especial de entidad descentralizada, con personería Jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, cuya función esencial es la prestación de servicios de salud.

La E.S.E. ISABU, es una entidad pública descentralizada de la orden municipal, adscrita a la secretaría de salud de Bucaramanga, organizada en red y cuenta con 24 unidades operativas: 22 centros de salud y dos unidades hospitalarias. Se encarga de garantizar la prestación de los servicios de salud de primer nivel de complejidad, a la población en condición de vulnerabilidad y pobreza, con y sin seguridad social de Bucaramanga y su área de influencia, haciendo énfasis en una atención integral que permita satisfacer las necesidades humanas y cumpliendo con todos los criterios pertinentes de calidad (ISABU, 2020).

Para el desarrollo de este estudio se toman en consideración los lineamientos dados por el Decreto 2482 de 2012, que incluye servicio al ciudadano y eficiencia administrativa, participación ciudadana, rendición de cuentas, racionalización de trámites. También se tuvo en cuenta la Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas de Gobierno en Línea, desarrollada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las

Comunicaciones, haciendo la priorización de tales variables de acuerdo a la información de la que dispone la E.S.E. lo cual es importante teniendo en cuenta el tipo de población a la que presta sus servicios, aunado a la situación presentada por la pandemia generada por el Virus del Covid-19.

## DESARROLLO DEL TEMA

Para el año 2020, se requiere de la identificación de las necesidades de salud de los usuarios adscritos al Hospital Local del Norte y a los diferentes centros de salud de la ESE ISABU, a fin de adecuar la oferta de servicios a las necesidades reales de los usuarios. Así como también, fortalecer los programas de promoción de salud y prevención de la enfermedad que acompañan el ciclo vital de las personas que buscan promover los hábitos saludables y promover la cultura de autocuidado en los usuarios y adoptar un rol proactivo para el mantenimiento de una vida saludable, principalmente en época de pandemia.

Por esta razón este proyecto realizó parte de esta caracterización de la población afiliada, para dar soporte a los requerimientos de calidad y oportunidad en el servicio.

## METODOLOGIA

Se trata de una investigación de tipo descriptivo cuyo objetivo fue diseñar una estrategia Web de caracterización de la población de usuarios adscritos a la ESE ISABU.

Como primera medida se diseñó una página web en donde se dan a conocer los Servicios de la ESE ISABU y una encuesta para la caracterización de sus afiliados, utilizando las redes sociales como Facebook, Whatsapp.

Posteriormente, a través de llamadas telefónicas se consolidó una base de datos que permita a la ESE ISABU, llegar a la población de una manera oportuna en sus programas de salud. Finalmente, con la información recolectada se identificó a la población mas vulnerable y con mayor riesgo de afección de su salud.

## ESTUDIO TECNICO

La caracterización de usuarios es la descripción de una persona o un conjunto de personas, por medio de variables demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento, con el fin de identificar las necesidades y motivaciones de los mismos al acceder a un servicio (tabla 1). Los grupos resultantes de este proceso suelen conocerse como “segmentos de usuarios” o “segmentos de mercado”, por lo que este proceso es a veces denominado segmentación de usuarios o segmentación de mercado (Minsalud, Guia Caracterizacion).

A continuación, se presentan ejemplos de estas variables y las características de cada una que permiten diferenciar los grupos de usuarios:

**Edad:** Clasificar los usuarios por grupos etarios los cuales ofrecen ciertas características de similitud.

**Género:** Esta variable es importante pues suele tener relación con las variables intrínsecas y de comportamiento especialmente por la influencia que las diferencias biológicas y/o las connotaciones culturales sobre cada género, pueden incidir en el individuo. Ejemplo: masculino, femenino.

**Tamaño familiar:** Número de integrantes del núcleo familiar del usuario.

**Estado del ciclo familiar:** Etapa en la que el usuario se encuentra dentro del desarrollo de su vida familiar. Esta variable es importante para aquellos servicios en los que las necesidades atendidas están asociadas a las necesidades que emergen de la situación familiar del usuario interesado. Ejemplo: soltero(a), unión libre, casado(a) sin hijos, casado(a) con hijos, casado(a) con hijos independientes, viudo(a).

**Ocupación:** Actividad a la que se dedica el usuario: casa, empleado, empresario o trabajador independiente, desempleado jubilado/pensionado/retirado (MINTIC, 2019).

**Educación:** Máximo nivel de educación alcanzado. Esta variable es importante para aquellos servicios en los que las necesidades atendidas están asociadas a las necesidades que emergen del nivel de estudios alcanzado por el usuario.

**Ingresos:** Clasificar por rangos de montos de ingresos percibidos mensual o anualmente.

**Lenguajes:** Los idiomas usados por las comunidades indígenas y/o usuarios internacionales que son atendidos por la entidad (salud, 2020).

**Vulnerabilidad:** Individuos con características que limitan su capacidad para realizar intercambios con la entidad que le son necesarios.

**Estrato socioeconómico:** según definición vigente del DANE, que es posible evidenciar en los recibos de servicios públicos, entre otros (MINTIC, 2019).

Tabla 1. Tipos de variables de los niveles de conocimiento de los ciudadanos particulares

Geográficos	Demográficos	Intrínsecos	Comportamientos
Ubicación	Edad	Intereses	Estatus del usuario
Población	Genero	Lugares de encuentro	Beneficios buscados
Densidad Poblacional	Tamaño Familiar		Eventos
Clima	Ocupación		
	Educación		

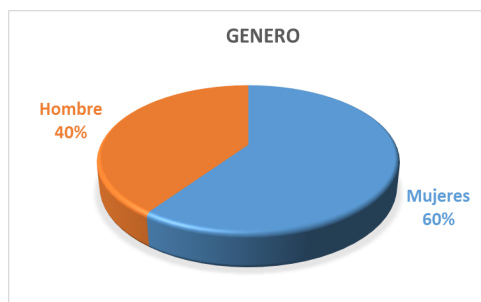
Figura 1. Variables Caracterización. (Min Salud, 2020)



## RESULTADOS

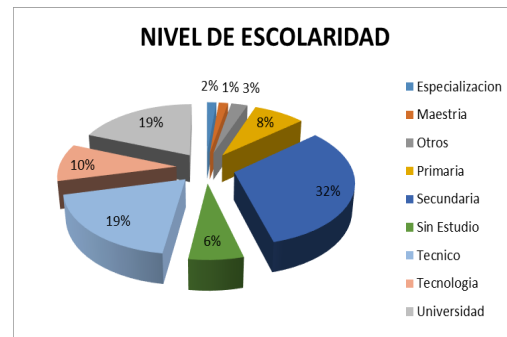
Dentro de las encuestas realizadas se contactaron 1550 usuarios, 928 mujeres y 622 hombres (Figura 2).

Figura 2. Distribución por género. Fuente: Base de Datos ISABU.



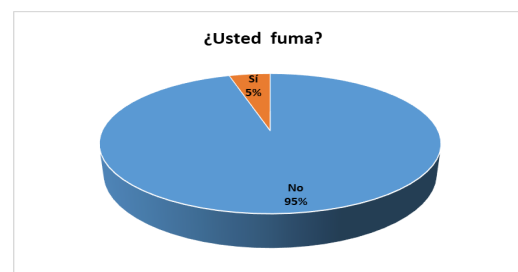
En cuanto al nivel de escolaridad se encontró que la mayor parte de la población aprobó la educación secundaria con el 32% y que, a pesar de ser la educación un derecho fundamental y un servicio público a cargo del estado, el 6% de la población no tiene ningún tipo de educación (figura 3).

Figura 3. Nivel de escolaridad



En cuanto a los hábitos de consumo, se encontró que la mayor parte de la población encuestada consume alcohol de forma ocasional y no fuma (figura 4).

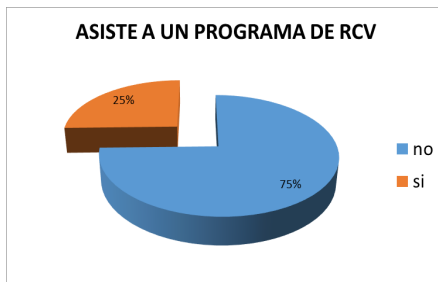
Figura 4. Hábitos de consumo



Adicionalmente, se observó que solo el 25% de la población encuestada participa de los programas de Riesgo Cardiovascular, o participan en los

programas de prevención y promoción ofertados por la ESE ISABU, dentro del marco de la política de Atención Primaria en Salud (APS) (figura 5).

Figura 5. Adherencia a los programas de APS



Finalmente, el 24% de la población ha presentado alguna sintomatología respiratoria en el transcurso del año 2020 (figura 6).

Figura 6. Enfermedades respiratorias



Dentro de las estrategias para poder llegar a la comunidad se realizó el diseño y divulgación de 5 páginas web, en donde se promocionaban las estrategias de prevención del Covid-19, los servicios ofertados por la ESE- ISABU, los principales centros de salud adscritos, con sus horarios de atención a los usuarios, los derechos y deberes de los usuarios y una encuesta de satisfacción (figura 7).

Al aplicar la encuesta de satisfacción, los resultados muestran en términos generales que la percepción de los servicios prestados por la ESE ISABU, tienen una buena aceptación por parte de

los usuarios que consultan tanto en el Hospital de Norte como en los diferentes centros de salud (figura 8).

Figura 7. Páginas web desarrolladas



<https://forjandocaminos8.wixsite.com/onectatecontuvida>.



<https://jonathansuribe011.wixsite.com/aracterizacionisabu>

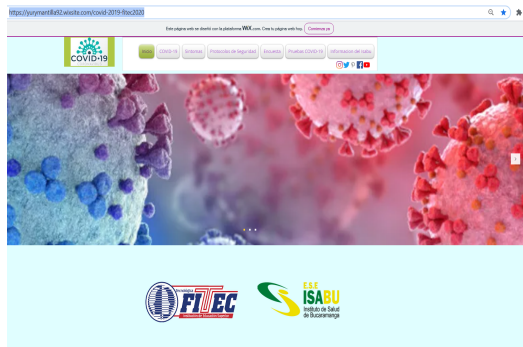


<https://eseisabucuidatusalud.webnode.com.co>



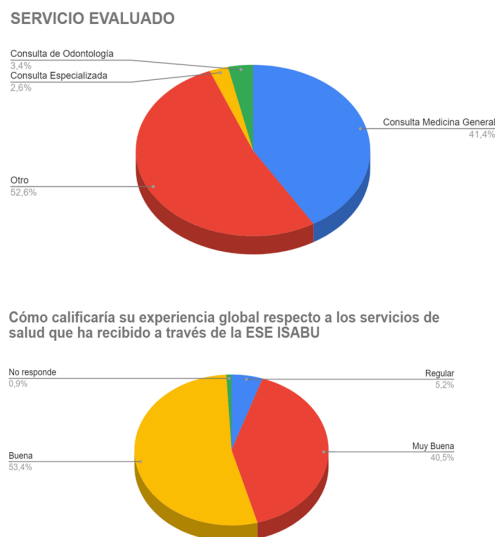
<https://proyecto-humanizacion.webnode.com.co/>





<https://yurymantilla92.wixsite.com/covid-2019-fitec2020/encuesta>

Figura 8. Encuesta de satisfacción



## CONCLUSIONES

El caracterizar a la mayor parte de la población posible, que tuviera como su primer nivel de atención en salud la ESE ISABU, permite a la entidad tener una base de datos sólida que le permite conocer mejor a su población objeto, la cual se encuentra altamente satisfecha con los servicios recibidos, resaltando que cuentan con excelentes profesionales y con calidad humana en los diferentes centros de salud.

Es importante mantener la disponibilidad de los servicios de atención a la ciudadanía, pues a través de

los diferentes canales virtuales la mayoría de los usuarios manifiestan su interés de acceder a la información de la ESE ISABU.

## RECOMENDACIONES

Crear una plataforma o un medio por el cual se pueda realizar actualización de datos de los usuarios, que permita que cualquier funcionario de la ESE ISABU, que tenga contacto con el usuario, pueda realizar la actualización de datos como: dirección y teléfono e incluso podrían trabajar en conjunto con las EPS para realizar este proceso de manera que los datos sean veraces y oportunos.

## REFERENCIAS

ISABU (2020). Obtenido de <http://www.isabu.gov.co/isabu/wp-content/uploads/2018/12/Plan-de-desarrollo-institucional-2016-2020.pdf>

MINSALUD (2014). Obtenido de [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1712\\_2014.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1712_2014.html)

MINSALUD (2015). Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/resolucion-1536-de-2015.pdf>

MINSALUD (s.f.). Guía Caracterización. Obtenido de <http://www.isabu.gov.co/isabu/wp-content/uploads/2018/12/Plan-de-desarrollo-institucional-2016-2020.pdf>

MINSALUD (2020). Obtenido de <https://www.dssa.gov.co/images/documentos/RPMS-%20SSSA-Encuentros-subregionales-jul-ago-2018.pdf>

MINSALUD (2020). Obtenido de [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1581\\_2012.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1581_2012.html)

MINTIC (2019). Guía de  
Caracterización de Usuarios. Obtenido  
de  
[https://www.minsalud.gov.co/Documentacion-GEL/GELCaracterizacionDeUsuarios/Guia\\_Caracterizacion\\_Usuarios.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Documentacion-GEL/GELCaracterizacionDeUsuarios/Guia_Caracterizacion_Usuarios.pdf)