



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA ESE HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE SOLEDAD

El presente documento contiene la identificación de aspectos comunes de la población usuaria y grupos de interés del Hospital. Tales 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.

DOCUMENTO ELABORADO POR:

GINA SANCHEZ VISBAL
ASESOR UNIDAD DE PLANEACIÓN



INTRODUCCIÓN

El presente documento de caracterización contiene la identificación de aspectos comunes de la población usuaria del Hospital. Tales 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 el mayor número de necesidades de la población usuaria, así como obtener retroalimentación y lograr la participación activa de la ciudadanía, para la materialización de su misión y la satisfacción de los usuarios.

El Desarrollo de este estudio toma en consideración los lineamientos dados por el Decreto 2482 de 2012 que incluyen 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 desarrollado por el Ministerio de las tecnologías y Telecomunicaciones del 2011 y en este Marco se definieron las variables a desarrollar. Haciendo la priorización de tales variables de acuerdo a la información de la que dispone la E.S.E. y que la mayoría de los usuarios de los usuarios que usan los servicios del Hospital pertenecen al Régimen Subsidiado, se encuentran dentro de población vulnerable y Pertenecen al Municipio de Soledad. La estructura de este documento maneja una primera parte de corte explicativo donde se define el alcance del estudio, el tipo de Población que se caracteriza, las Políticas y Lineamientos en los que se fundamenta, la priorización de variables y el tipo de Instrumentos de recolección de la Información. La segunda parte es del desarrollo como tal donde se consignan los datos recolectados, tabulados y Organizados por categorías. La última parte representa el análisis y recomendaciones a partir de los datos obtenidos.



población.

El objetivo de esta Caracterización es la búsqueda de pertinencia, oportunidad y calidad de los servicios ofertados por el Hospital, con el fin de identificar los diferentes grupos que demandan o potencialmente podrían demandar esos servicios para lograr la satisfacción de la



La importancia del documento es la identificación de las necesidades de salud de los usuarios del hospital 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 toma de un rol proactivo en el mantenimiento de una vida saludable. Propiciar una adecuada interacción entre los usuarios y el Hospital en los procesos, trámites y servicios y quienes tienen a cargo la atención y servicio al ciudadano; garantizando un trato digno y solidario con el usuario. El presente documento se convierte en un elemento determinante y transversal, el establecer una efectiva caracterización de usuarios, de manera tal se puedan identificar al interior de la Entidad, las necesidades reales en el proceso de atención. Es por ello, que en este documento se procesará información relativa a la caracterización en materia de trámites y servicios prestados en los 9 puntos de atención habilitados dentro del Municipio de Soledad de la red hospitalaria de la ESE Hospital Materno Infantil.



1. ALCANCE

Se caracterizarán a los usuarios y a las organizaciones o grupos de interés que se benefician y participan de los procesos de la ESE.

2. OBJETIVO

2.1. OBJETIVO GENERAL

Identificar las características de los usuarios y grupos de interés de la ESE con el fin de gestionar acciones que fortalezcan el relacionamiento con el usuario a través de la definición de estrategias que garanticen su fidelización, focalizando los esfuerzos hacia una atención oportuna y pertinente bajo principios de calidad, mejora continua y seguridad del paciente.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las características relevantes de los usuarios y grupos de interés de la ESE.
- Segmentar los usuarios de la ESE.
- Identificar la frecuencia de uso de los servicios ofrecidos por la ESE
- Realizar comparativo de los servicios ofertados frente a los servicios requeridos por la comunidad.
- Identificar las preferencias de canales de comunicación entre la ESE y los USUARIOS.

3. TIPO DE POBLACIÓN A CARACTERIZAR

- **USUARIOS QUE UTILIZAN DE LOS SERVICIOS DEL HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE SOLEDAD**
- **ORGANIZACIONES Y GRUPOS DE INTERÉS**
 - Asociaciones de usuarios
 - Colaboradores
 - Entes de control
 - EAPB
 - Universidades o instituciones de formación
 - Juntas de acciones comunales



- Medios de comunicación
- Competidores

4. REQUERIMIENTO DE POLÍTICA

GOBIERNO EN LINEA: para la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea la caracterización permite conocer a los usuarios y grupos de interés facilitando la implementación de sistemas de tecnología y canales electrónicos de comunicación más eficientemente, adecuados a sus expectativas y necesidades generando procesos de innovación y facilitando los procesos de participación ciudadana por medios electrónicos.

GESTIÓN DE TRÁMITES: Para registrar Trámites en el Sistema Unificado de Información de Trámites (SUIT), así como para los ejercicios de racionalización, optimización de trámites y otros procedimientos administrativos de cara al ciudadano es necesario conocer las características, preferencias e intereses de quienes reciben directamente los servicios, de manera que se responda adecuadamente ante sus necesidades.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS: la entidad debe conocer las características de su población objetivo, sus intereses y necesidades de información como un requisito para la implementación de cualquier acción de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas; en ese sentido la caracterización es un insumo para identificar la información de los grupos de interés de manera que puedan ser consultados, informados y convocados a participar en el proceso de rendición de cuentas y en los mecanismos de participación ciudadana que se diseñen en la entidad. Es un reconocimiento a la diversidad, un instrumento para identificar el tipo de lenguaje a utilizar y los temas sobre los que se debe hacer mayor énfasis en el ejercicio de rendición de cuentas.

SERVICIO AL CIUDADANO: para mejorar la efectividad, colaboración y eficiencia de las entidades y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos. Desde este punto de vista la caracterización permite identificar las particularidades, necesidades y expectativas de los ciudadanos o usuarios con el fin de adecuar la oferta institucional y la estrategia de servicio al ciudadano (procedimientos, capacitación de los servidores públicos, oferta de canales de atención y de información) para garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su interacción con el Estado. En ese sentido permite identificar los canales sobre los que se deben priorizar acciones para la atención adecuada según el tipo de usuario, la forma en que se debe presentar la información, los ajustes en infraestructura física (en caso de ser necesarios), implementación de nuevas tecnologías y los Protocolos de atención.



5. PRIORIZACIÓN DE VARIABLES

Según el tipo de servicios que presta el Hospital en función a su misión, las variables a tener en cuenta para caracterizar los grupos de interés son las siguientes:

PERSONAS NATURALES

Geográficas	Demográficas	Intrínsecas	Comportamiento
ubicación	<ul style="list-style-type: none">• Sexo• Edad• Actividad económica• Vulnerabilidad• Ocupación• Raza-etnia• Régimen de afiliación.	<ul style="list-style-type: none">• Acceso a canales	<ul style="list-style-type: none">• Niveles de uso

PERSONAS JURÍCAS

Organizacional
Sector al cual pertenece
Misión de la entidad



6. MECANISMO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN:

6.1. SISTEMAS DE INFORMACIÓN

La información analizada se encuentra en la base de datos institucional, de la cual se deben exportar los datos más relevantes y así realizar la caracterización de usuarios, según orden de las casillas del documento en Excel:

- Software ASCLEPIUS
- Bases de datos entregadas por las EPS
- Encuestas realizadas a los usuarios por el SIAU.

6.2. OBSERVACIÓN DIRECTA

Consiste en la observación simple de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés durante su interacción con la Entidad. Este tipo de información es útil para el diseño e implementación de nuevos servicios, así como para el desarrollo de acciones de mejora sobre los que ya existen.

6.3. ENCUESTAS

La información se obtiene a partir de cuestionarios dirigidos a la población objetivo, de manera directa; se pueden realizar presenciales. Para el caso del Hospital se realiza la encuesta satisfacción de usuarios de manera presencial, con una periodicidad mensual.

6.4. INFORMACIÓN RECOPIADA EN CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Información recopilada durante la interacción de ciudadanos y usuarios que son atendidos a través de los diferentes canales disponibles: presenciales, virtuales y telefónicos.

7. CARACTERIZACIÓN POR TIPO DE USUARIOS

7.1. USUARIOS QUE UTILIZAN DE LOS SERVICIOS DEL HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE SOLEDAD

7.1.1. Variables geográficas

Ubicación de la población total del municipio y población contratada

Georreferenciación

COMUNA	ZONA	BARRIO	CENTRO DE SALUD	PROYECCIÓN N° de habitantes según DANE 2016
1 Suroriental	1	7 de Agosto	La Esperanza	129
1 Suroriental	1	El Carnero	La Esperanza	324
1 Suroriental	1	El Esfuerzo	La Esperanza	746
1 Suroriental	1	Juan Dominguez R.	La Esperanza	1583
1 Suroriental	1	La Bonga	La Esperanza	1611
1 Suroriental	1	La Esperanza	La Esperanza	1048
1 Suroriental	1	La Floresta I	La Esperanza	3827
1 Suroriental	1	La Floresta II	La Esperanza	1377
1 Suroriental	1	La Loma	La Esperanza	49
1 Suroriental	1	Libertador	La Esperanza	57
1 Suroriental	1	Pumarejo I	La Esperanza	568
1 Suroriental	1	Pumarejo II	La Esperanza	385
1 Suroriental	1	Salsipuedes	La Esperanza	3001
1 Suroriental	1	San Antonio	La Esperanza	3761
1 Suroriental	1	San Fernando	La Esperanza	385
1 Suroriental	1	Urb. Soledad Real	La Esperanza	633
1 Suroriental	1	Villa Anita	La Esperanza	22
1 Suroriental	1	Villa Gladys	La Esperanza	110
1 Suroriental	2	12 de Octubre	13 de Junio	1396
1 Suroriental	2	15 de Agosto	13 de Junio	97
1 Suroriental	2	20 de Julio	13 de Junio	37
1 Suroriental	2	Cabrera	13 de Junio	3219
1 Suroriental	2	Cachimbero	13 de Junio	8445
1 Suroriental	2	Centenario	13 de Junio	13953
1 Suroriental	2	Centro	13 de Junio	8261
1 Suroriental	2	Cruz de Mayo	13 de Junio	2871
1 Suroriental	2	El Cortijo	13 de Junio	10
1 Suroriental	2	El Truinfo	13 de Junio	852
1 Suroriental	2	Ferrocarril	13 de Junio	9469
1 Suroriental	2	La Maria	13 de Junio	3316



1 Suroriental	2	La Oriental	13 de Junio	247
1 Suroriental	2	Las Marinas	13 de Junio	13
1 Suroriental	2	Salcedo	13 de Junio	385
1 Suroriental	2	Santa Ana	13 de Junio	4
2 Nororiental	3	Arrayanes	Salamanca	917
2 Nororiental	3	El Hipódromo AC	Salamanca	6015
2 Nororiental	3	El Hipódromo P3 (nuevo)	Salamanca	12
2 Nororiental	3	El Porvenir	Salamanca	141
2 Nororiental	3	El Río	Salamanca	2273
2 Nororiental	3	Las Margaritas	Salamanca	1428
2 Nororiental	3	Los Mangos	Salamanca	796
2 Nororiental	3	Nuevo Triunfo	Salamanca	2129
2 Nororiental	3	Salamanca	Salamanca	3503
2 Nororiental	3	Santa Ines	Salamanca	2718
2 Nororiental	3	Tucan	Salamanca	1601
2 Nororiental	3	Villa Salamar	Salamanca	33
2 Nororiental	4	1º de Mayo	Costa Hermosa	4572
2 Nororiental	4	Costa Hermosa	Costa Hermosa	170114
2 Nororiental	4	El Ferry	Costa Hermosa	10
2 Nororiental	4	El Parque	Costa Hermosa	4864
2 Nororiental	4	La Rivera	Costa Hermosa	35
2 Nororiental	4	Las Ferias	Costa Hermosa	3170
2 Nororiental	4	Las Gaviotas	Costa Hermosa	4745
2 Nororiental	4	Los Balkanes	Costa Hermosa	6
2 Nororiental	4	Los Laureles	Costa Hermosa	461
2 Nororiental	4	Sitio Hermoso	Costa Hermosa	161
2 Nororiental	4	Soluciones Mínimas	Costa Hermosa	137
2 Nororiental	4	Victoria Vieja	Costa Hermosa	633
2 Nororiental	4	Villa Cecilia	Costa Hermosa	1369
2 Nororiental	4	Villa del Carmen I	Costa Hermosa	4203
2 Nororiental	4	Villa del Carmen II	Costa Hermosa	633
2 Nororiental	4	Villa Severa I y II	Costa Hermosa	1505
2 Nororiental	4	Villa Sofia	Costa Hermosa	385
2 Nororiental	4	Vista Hermosa	Costa Hermosa	1828
3 Epicéntrica	5	Bella Murillo	Ninguno	1231
3 Epicéntrica	5	El Encanto	Ninguno	10
3 Epicéntrica	5	La Alianza	Ninguno	3680
3 Epicéntrica	5	La Arboleda	Ninguno	2072



3 Epicéntrica	5	La Viola	Ninguno	11
3 Epicéntrica	5	Las Colonias I	Ninguno	7460
3 Epicéntrica	5	Las Colonias II	Ninguno	385
3 Epicéntrica	5	Las Moras	Ninguno	9334
3 Epicéntrica	5	Las Trinitarias	Ninguno	1642
3 Epicéntrica	5	Los Fundadores	Ninguno	1008
3 Epicéntrica	5	Los Rosales	Ninguno	94
3 Epicéntrica	5	Parque Res. Muvdi	Ninguno	37
3 Epicéntrica	5	Portal de las Moras	Ninguno	52
3 Epicéntrica	5	Puerta de Oro	Ninguno	187
3 Epicéntrica	5	Villa Katanga I	Ninguno	9135
3 Epicéntrica	5	Villa Katanga II	Ninguno	3
3 Epicéntrica	5	Villa Las Moras IV está solo villa las moras	Ninguno	3
3 Epicéntrica	5	Villa Linda Las Moras	Ninguno	1377
3 Epicéntrica	5	Villa Lozano	Ninguno	385
3 Epicéntrica	5	Villa Merlys	Ninguno	1916
3 Epicéntrica	5	Villa Muvdi	Ninguno	74
3 Epicéntrica	5	Villa Zambrano	Ninguno	748
3 Epicéntrica	5	Villas de Aragón	Ninguno	272
3 Epicéntrica	6	Antonio Nariño	Ciudadela Metropolitana	9539
3 Epicéntrica	6	Bonanza	Ciudadela Metropolitana	1772
3 Epicéntrica	6	Ciud. Metropolitana	Ciudadela Metropolitana	119835
3 Epicéntrica	6	El Milenio	Ciudadela Metropolitana	993
3 Epicéntrica	6	El Oasis	Ciudadela Metropolitana	1366
3 Epicéntrica	6	La Fe	Ciudadela Metropolitana	878
3 Epicéntrica	6	La Ilusión	Ciudadela Metropolitana	1432
3 Epicéntrica	6	La Inmaculada	Ciudadela Metropolitana	2411
3 Epicéntrica	6	Las Farrucas	Ciudadela Metropolitana	23
3 Epicéntrica	6	Las Nubes	Ciudadela Metropolitana	78
3 Epicéntrica	6	Normandia	Ciudadela Metropolitana	237
3 Epicéntrica	6	Nueva Jerusalem	Ciudadela Metropolitana	68
3 Epicéntrica	6	Nuevo Milenio	Ciudadela Metropolitana	6262
3 Epicéntrica	6	Soledad 2000	Ciudadela Metropolitana	7570
3 Epicéntrica	6	Tajamar I	Ciudadela Metropolitana	170
3 Epicéntrica	6	Tajamar II	Ciudadela Metropolitana	56
3 Epicéntrica	6	Ur. Doña Soledad	Ciudadela Metropolitana	385
3 Epicéntrica	6	Villa Mónaco	Ciudadela Metropolitana	1898
3 Epicéntrica	6	Villa Rosa	Ciudadela Metropolitana	2448



3 Epicéntrica	6	Villa Soledad	Ciudadela Metropolitana	3103
3 Epicéntrica	6	Villa Stefanie	Ciudadela Metropolitana	2195
4 Noroccidental	7	Altos de la Villa	Villa Estadio	58
4 Noroccidental	7	Altos de Sevilla	Villa Estadio	430
4 Noroccidental	7	El Portal del Jordan	Villa Estadio	385
4 Noroccidental	7	Los Campanos	Villa Estadio	20
4 Noroccidental	7	Los Cedros	Villa Estadio	552
4 Noroccidental	7	Maria de los Angeles	Villa Estadio	3
4 Noroccidental	7	Moras Occidente	Villa Estadio	993
4 Noroccidental	7	Nuevo Horizonte	Villa Estadio	1696
4 Noroccidental	7	Urb. El Manantial	Villa Estadio	1673
4 Noroccidental	7	Urb. Estadio	Villa Estadio	1377
4 Noroccidental	7	Villa Angelita	Villa Estadio	58
4 Noroccidental	7	Villa Estadio	Villa Estadio	5928
4 Noroccidental	7	Villa las Moras II	Villa Estadio	318
4 Noroccidental	8	Altos de los Robles	Ninguno	509
4 Noroccidental	8	Cuchilla de Los Angeles	Ninguno	137
4 Noroccidental	8	Jardin de Villa Estadio	Ninguno	1377
4 Noroccidental	8	Las Moras II	Ninguno	1419
4 Noroccidental	8	Los Almendros I y II	Ninguno	8721
4 Noroccidental	8	Los Almendros III	Ninguno	993
4 Noroccidental	8	Los Cerezos	Ninguno	7
4 Noroccidental	8	Los Robles II	Ninguno	2220
4 Noroccidental	8	Los Robles III. IV. V	Ninguno	1377
4 Noroccidental	8	Los Robles VII	Ninguno	993
4 Noroccidental	8	Moras Norte	Ninguno	993
4 Noroccidental	8	Terranova	Ninguno	1221
4 Noroccidental	8	Villa Estadio II	Ninguno	2105
5 Suroccidental	9	Altos de la Metro	Ninguno	129
5 Suroccidental	9	Ciudad Bonita	Ninguno	2433
5 Suroccidental	9	Ciudad Camelot	Ninguno	2682
5 Suroccidental	9	Ciudad Caribe III Y IV	Ninguno	1926
5 Suroccidental	9	Ciudad Salitre	Ninguno	1377
5 Suroccidental	9	Don Bosco IV	Ninguno	2577
5 Suroccidental	9	La Candelaria II	Ninguno	6579
5 Suroccidental	9	La Central	Ninguno	6586
5 Suroccidental	9	Las Cometas	Ninguno	338
5 Suroccidental	9	Los Cusules	Ninguno	3087

5 Suroccidental	9	Los Loteros	Ninguno	250
5 Suroccidental	9	San Bernardo	Ninguno	1519
5 Suroccidental	9	Si Nos Dejan	Ninguno	163
5 Suroccidental	9	Villa Carmen I	Ninguno	4791
5 Suroccidental	9	Villa Carmen II	Ninguno	32
5 Suroccidental	9	Villa Karla	Ninguno	2510
5 Suroccidental	9	Villa María Selene	Ninguno	2252
5 Suroccidental	9	Villa Valentina	Ninguno	1623
5 Suroccidental	10	23 de Noviembre	Manuela Beltrán	65
5 Suroccidental	10	Bello Horizonte	Manuela Beltrán	1637
5 Suroccidental	10	Ciudad Bolívar	Manuela Beltrán	1824
5 Suroccidental	10	Ciudad Paraiso	Manuela Beltrán	13948
5 Suroccidental	10	La Candelaria I	Manuela Beltrán	2194
5 Suroccidental	10	Manuela Beltrán	Manuela Beltrán	6657
5 Suroccidental	10	Martha Gisela	Manuela Beltrán	189
5 Suroccidental	10	Montecarmelo	Manuela Beltrán	1
5 Suroccidental	10	Prado Soledad	Manuela Beltrán	1517
5 Suroccidental	10	Renacer	Manuela Beltrán	3193
5 Suroccidental	10	San Vicente	Manuela Beltrán	6287
5 Suroccidental	10	Villa Adela I	Manuela Beltrán	10748
5 Suroccidental	10	Villa Adela II	Manuela Beltrán	13
5 Suroccidental	10	Villa del rey	Manuela Beltrán	1940
5 Suroccidental	10	Villa Maria	Manuela Beltrán	731
5 Suroccidental	10	Villa Monik	Manuela Beltrán	64
5 Suroccidental	10	Villa Sol	Manuela Beltrán	4839
5 Suroccidental	10	Viña del Rey	Manuela Beltrán	2661
5 Suroccidental	10	Zarabanda	Manuela Beltrán	835

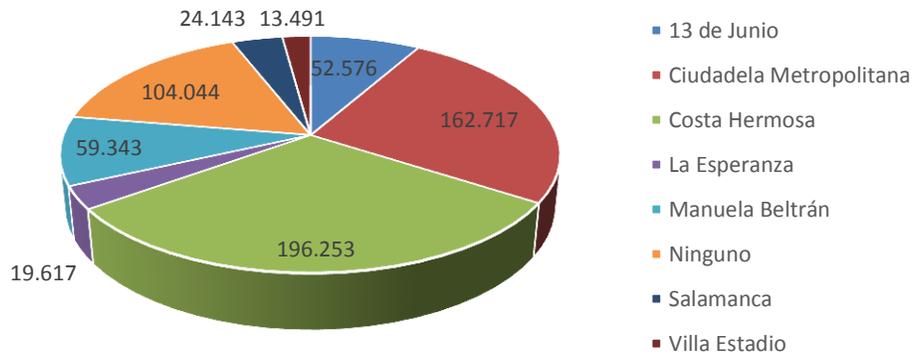
Fuente: Planeación Municipal – Proyección DANE – Cálculos del Autor

Se puede observar que existen zonas del municipio en los que el Hospital no cuenta con infraestructura Hospitalaria evidenciando la no cobertura de servicios de salud por parte del Sistema y el posicionamiento de las empresas privadas antes mencionadas que generan competencia a los servicios ofrecidos por el Hospital y ponen en riesgo la contratación y aseguramiento por parte de las EAPB con el Hospital.

En la zona 4 se habilitó el centro de salud el Parque, para atender a población del régimen contributivo sin embargo, este centro no es productivo.



Georreferenciación población por Centro/Puesto HMI



Fuente: DANE – RIPS HMI

Se observa que total existen 3 zonas sin centros de atención zona 5 de la comuna 3 epicéntrica, la zona 8 comuna 4 noroccidental y la zona 9 comuna 5 suroccidental. La zona suroccidental está siendo atendida por unidades móviles.

La zona 5 cuenta con 23 barrios que suman 41.116 habitantes. La zona 8 cuenta con 13 barrios que suman 22.072 habitantes y la zona 9 cuenta con 18 barrios que suman 40.856 habitantes. En total son 104.044 habitantes que se encuentran sin un centro de atención que suplan las necesidades de salud de la población.

En la zona 5 se tiene proyectado la apertura de un centro de salud con camas que cubra toda la zona suroccidental en la cual se evidencia la presencia de la IPS Agrupasalud que presta servicios en la zona pero no cubre las necesidades de salud de esta, generando recobros al Hospital por las atenciones realizadas, aunado a esto la población sufre de

muchos problemas psicosociales lo que no permite el ingreso o salida de la población de manera normal, razón por la cual se hace difícil el acceso a los servicios de salud.

Los centros con mayor población asignada son Costa Hermosa y Ciudadela Metropolitana con 196.253 y 162.717 habitantes respectivamente.

Distribución población por centros red Hospital Materno infantil de Soledad

CENTRO/ZONA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total general
13 de Junio		52.576									52.576
Ciudadela Metropolitana						162.717					162.717
Costa Hermosa				198.829							198.829
La Esperanza	19.617										19.617
Manuela Beltrán										59.343	59.343
Ninguno					41.116			22.072	40.856		104.044
Salamanca			21.567								21.567
Villa Estadio								13.491			13.491
Total general	19.617	52.576	21.567	198.829	41.116	162.717	13.491	22.072	40.856	59.343	632.183

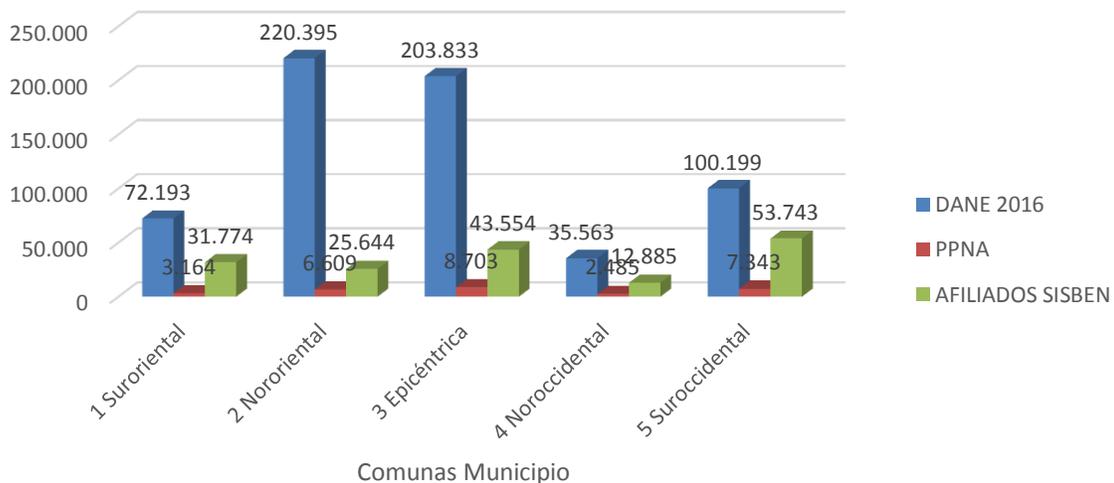
Fuente: Cálculos del autor

Distribución población atendida por el Hospital



COMUNA/ZONA	DANE 2016	PPNA	AFILIADOS SISBEN
1 Suroriental	72.193	3.164	31.774
1	19.617	1.386	13.227
2	52.576	1.778	18.547
2 Nororiental	220.395	6.609	25.644
3	21.567	2.210	14.116
4	198.829	4.399	11.528
3 Epicéntrica	203.833	8.703	43.554
5	41.116	4.514	20.461
6	162.717	4.189	23.093
4 Noroccidental	35.563	2.485	12.885
7	13.491	1.213	8.806
8	22.072	1.272	4.079
5 Suroccidental	100.199	7.343	53.743
9	40.856	3.225	19.731
10	59.343	4.118	34.012
Total general	632183	28304	167600

RELACIÓN POBLACIÓN GEORREFERENCIADA DANE/ANTENDIDA POR HMI



Podemos observar según la gráfica anterior que la población que más se atiende SISBENIZADA por parte del Hospital se encuentra en la comuna suroccidental con



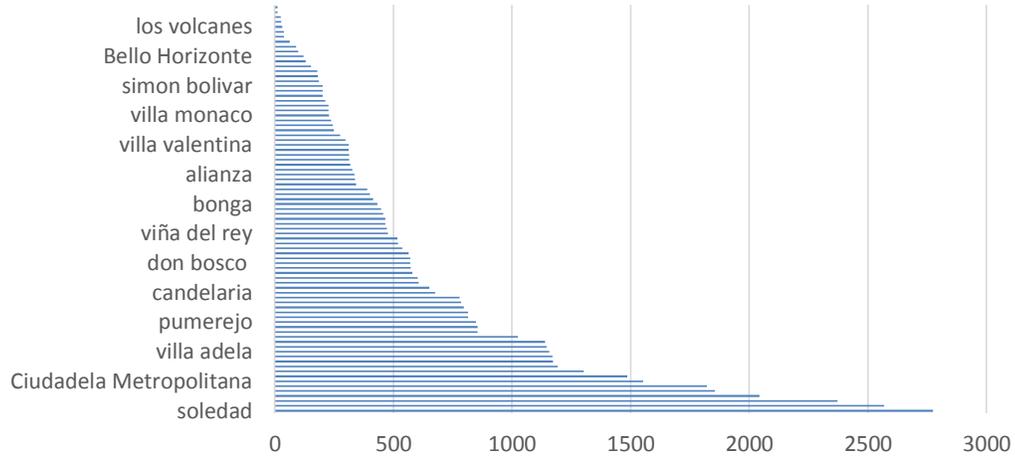
53743, la población pobre no asegurada que más se atiende en el Hospital es la de la comuna epicéntrica con 8.703, por último la suroriental.

Con respecto a la población georreferenciada versus la atendida podemos observar que en la comuna suroriental sólo se atiende el 48,4 de la población georreferenciada, en la zona nororiental el 44,68%, en la epicéntrica el 72,38%, en la noroccidental el 21,29% y en la suroccidental el 84,61%.





Uso por Barrios de Soledad



7.1.2. Variables demográficas

TIPO DE USUARIO

	Desplazados	contributivo	subsidiado	vinculado	particular	otro
tipo de usuarios	0,01%	3,69%	94,40%	1,68%	0,13%	0,08%

GRUPO ETNICO

Raza	Indígena	Gitano	Raizal	Palenquero	Negro	Blanco	Otro
2016	0,121%	0,000%	0,000%	0,021%	21,629%	33,030%	45,199%



NIVEL EDUCATIVO

Educativo	No definido	Preescolar	Básica primaria	secundaria	Basica secundaria	Média Académica	Media técnica	Normalista	Técnica profesional	Tecnológica	Profesional	Especialización	Maestría	Doctorado
2016	61%	16%	19%	2%	1%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

EDADES

POBLACIÓN	TOTAL POBLACIÓN	
Primera Infancia (0-5 años)	52.914	27,1%
Infancia (6 - 11 años)	20.590	10.5%
Adolescencia (12 - 18 años)	19.414	9.9%
Juventud (14 - 26 años)	23.136	11.8%
Adulthood (27- 59 años)	57.813	29.6%
Persona Mayor (60 años o mas) envejecimiento y vejez	21.569	11%
TOTAL	195.436	100%

POBLACIÓN	GESTANTES
Primera Infancia (0-5 años)	0
Infancia (6 - 11 años)	0
Adolescencia (12 - 18 años)	863
Juventud (14 - 26 años)	3811
Adulthood (27- 59 años)	1726
Persona Mayor (60 años o mas) envejecimiento y vejez	0
TOTAL	6400

POBLACIÓN	HTA
Primera Infancia (0-5 años)	2
Infancia (6 - 11 años)	0
Adolescencia (12 - 18 años)	0
Juventud (14 - 26 años)	2
Adulthood (27- 59 años)	2978



Persona Mayor (60 años o mas) envejecimiento y vejez	1260
TOTAL	4242

OCUPACIÓN

OCUPACION	PORCENTAJE
Niñeras	0,34%
ANALISTA GESTION	0,00%
Peluqueros	0,22%
Directores de políticas y planificación	0,13%
Vendedores puerta a puerta	0,02%
Agentes de viajes	0,00%
Modelos de modas, arte y publicidad	0,01%
Barnizadores y afines	0,00%
Secretarios	0,01%
Conductores de camiones pesados	0,00%
Agricultores	0,00%
Operadores de máquinas de coser	0,00%
Agricultores	0,03%
Escribientes públicos y afines	0,00%
No reporta	10,28%
Desempleado o Informal	88,93%
	100,00%

POBLACIÓN ASEGURADA POR EAPB Y ENTES TERRITORIALES

EAPB	TOTAL POBLACIÓN
BARRIOS UNIDOS DE QUIBDO	34.386
Régimen Contributivo	641
Régimen Subsidiado	33.745
ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOLEDAD	6.429
PPNA	6.429
CAFESALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S.A	37.385
Régimen Contributivo	35.314
Régimen Subsidiado	2.071
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR CAJACOPI	52.156
Régimen Contributivo	419
Régimen Subsidiado	51.737
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE CÓRDOBA - COMFACOR	33.935
Régimen Contributivo	348
Régimen Subsidiado	33.587
COOMEVA EPS S.A	26.195
Régimen Contributivo	25.572
Régimen Subsidiado	623
COOSALUD EPS	22.443
Régimen Contributivo	1.345
Régimen Subsidiado	21.098
CRUZ BLANCA EPS	6
Régimen Contributivo	6
EMDISALUD	3
Régimen Contributivo	3
EPS FAMISANAR	866
Régimen Contributivo	857
Régimen Subsidiado	9
EPS SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD	1
Régimen Contributivo	1
MUTUALSER EPS	65.158
Régimen Contributivo	2.314
Régimen Subsidiado	62.844
NUEVA EPS	39.603
Régimen Contributivo	22.456
Régimen Subsidiado	17.147
SALUD COLOMBIA EPS	1

Régimen Contributivo	1
SALUD TOTAL EPS	92.616
Régimen Contributivo	91.608
Régimen Subsidiado	1.008
SALUD VIDA EPS	11.327
Régimen Contributivo	378
Régimen Subsidiado	10.949
SANITAS EPS	5.904
Régimen Contributivo	5.880
Régimen Subsidiado	24
SURAMERICANA EPS	27.119
Régimen Contributivo	25.954
Régimen Subsidiado	1.165
Total general	455.533

Las empresas aseguradoras de beneficios de salud con más presencia en el municipio de Soledad son Salud total, con un total de 92.616 usuarios de estos, 91.608 pertenecen al régimen contributivo y 1008 al régimen subsidiado, luego mutual ser con 65.158 afiliados donde 2314 pertenecen al régimen contributivo y 62.844 al régimen subsidiado, en tercer lugar podemos observar que CAJACOPI cuenta con un total de 52.156 afiliados de los cuales 419 pertenecen al contributivo y 51.737 al subsidiado.

POBLACIÓN CONTRATADA POR EAPB Y ENTES TERRITORIALES

CONTRATADO	PERSONAS ATENDIDAS	SERVICIOS
242.436	195.904	436.980

EAPB	TOTAL POBLACIÓN
BARRIOS UNIDOS DE QUIBDO	33.745
CAFESALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S.A	2.071
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR CAJACOPI	51.737
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE CÓRDOBA - COMFACOR	33.587
COOMEVA EPS S.A	623

COOSALUD EPS	21.098
EPS FAMISANAR	9
MUTUALSER EPS	62.844
NUEVA EPS	17.147
SALUD TOTAL EPS	1.008
SALUD VIDA EPS	10.949
SANITAS EPS	24
SURAMERICANA EPS	1.165
Total general	236.007
Entidad territorial	TOTAL POBLACIÓN
ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOLEDAD	6.429
Total general	6.429

Al analizar la presencia de estas empresas en la población potencialmente usuaria subsidiada observamos que las empresas con mayor población afiliada del régimen subsidiado son las siguientes:

Las empresas con más presencia son en primer lugar Mutual ser con 62.844 afiliados, CAJACOPI con 51.737, Barrios unidos con 33.745 y COMFACOR con 33.587.

7.1.3. Intrínsecas

Uso de canales

De acuerdo al registro de citas solicitadas mensualmente en promedio se evidencia el siguiente comportamiento:

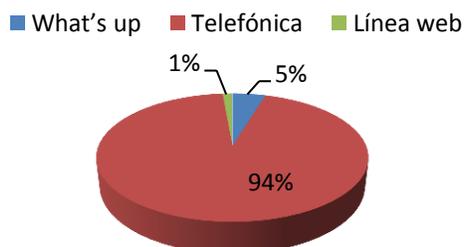
What's up: 1.000 – 1.200

Telefónica 20.000 – 22.000

Linera web: 300 – 400

El canal más utilizado por los usuarios que utilizan los servicios del hospital es el teléfono, le sigue el What's up y por último por medio de la página web.

uso de canales



7.1.4. Comportamentales

Uso y demanda potencial de los servicios

Con base en la información previa reportada por el DANE para el año 2016 para la población de adultos y con los cálculos de los indicadores de uso definidos para estos servicios se establece la demanda potencial de servicios, para ello se multiplica la población proyectada para el año de estudio por la frecuencia de uso por año, de esta forma se halla el cálculo de la demanda anual, para determinar la demanda mensual se procede a dividir por 12, que es el número de meses y por 30 para hallar la demanda por día, se realiza por treinta para los servicios de hospitalización y de urgencias y por el número de días hábiles para los servicios ambulatorios.

Nombre indicador	Frecuencia de uso	Población potencialmente usuaria año 2016	Demanda potencial año	Demanda potencial mes	Demanda potencial día
Consulta general	1,444355741	242.436	350.164	29.180	973
Procedimientos	2,214251602	242.436	536.814	44.735	1491
Urgencias	0,03753057	242.436	9.099	758	25
Hospitalización	0,02044569	242.436	4.957	413	14
Atención odontológica	0,697313656	242.436	169.054	14.088	470
Imageneología I	0,099556415	242.436	24.136	2.011	67
Laboratorio Clínico I	0,333886422	242.436	80.946	6.746	225
Transporte de Pacientes	0,021825134	242.436	5.291	441	15

Fuente: Cálculos del autor



Nombre indicador	Población a aplicar	Frecuencia de uso	Población potencialmente usuaria año 2016	Demanda potencial año	Demanda potencial mes	Demanda potencial día
Charla comunitaria Deberes y Derechos	Toda la población	0,000362272	242.436	88	3	0
Charlas desarrollo psicomotor	Toda la población	0,000382778	242.436	93	3	0
Charlas cuidados al recién nacido	Toda la población	0,000348601	242.436	85	3	0
Charlas prevención accidentes de hogar	Toda la población	0,000355436	242.436	86	3	0
Charlas Lactancia materna	Toda la población	0,000348601	242.436	85	3	0
Charlas I.R.A.	Toda la población	0,000355436	242.436	86	3	0
Charlas E.D.A	Toda la población	0,000355436	242.436	86	3	0
Charlas enfermedades de transmisión sexual	Toda la población	0,000355436	242.436	86	3	0
Charlas cáncer de cuello	Toda la población	0,000355436	242.436	86	3	0
Charlas nutrición	Toda la población	0,000355436	242.436	86	3	0
Charlas métodos anticonceptivos	Toda la población	0,000355436	242.436	86	3	0
Charlas cáncer de mama	Toda la población	0,000348601	242.436	85	3	0
Charlas parasitosis intestinal	Toda la población	0,000355436	242.436	86	3	0
Charlas cuidado del embarazo	Toda la población	0,000355436	242.436	86	3	0
Charlas diabetes	Toda la población	0,000355436	242.436	86	3	0
Charlas hipertensión	Toda la población	0,000355436	242.436	86	3	0
Charlas osteoporosis	Toda la población	0,000355436	242.436	86	3	0
Charlas deberes y derechos del niño	Toda la población	0,000348601	242.436	85	3	0
Charlas abuso sexual	Toda la población	0,000355436	242.436	86	3	0
Charlas vida saludable tercera edad	Toda la población	0,000348601	242.436	85	3	0
Charlas cáncer de próstata	Toda la población	0,000348601	242.436	85	3	0
Charlas violencia intrafamiliar	Toda la población	0,000355436	242.436	86	3	0
Charlas alcoholismo	Toda la población	0,000355436	242.436	86	3	0



Charlas tabaquismo	Toda la población	0,000355436	242.436	86	3	0
Charlas ingesta de drogas psicoactivas	Toda la población	0,000355436	242.436	86	3	0
Charlas autoestima	Toda la población	0,000355436	242.436	86	3	0
Charlas manejo de basuras	Toda la población	0,000355436	242.436	86	3	0
Charlas dengue	Toda la población	0,000348601	242.436	85	3	0
Charlas deberes y derechos de pacientes	Toda la población	0,000348601	242.436	85	3	0
Visita Domiciliaria inducción a la demanda	Toda la población	0,200001367	242.436	48.488	1.616	135
Charla comunitaria Higiene	Toda la población	0,000362272	242.436	88	3	0
Visita Domiciliaria Ficha Epidemiológica	Toda la población	0,200001367	242.436	48.488	1.616	135
Consulta de primera vez por Médico	10 - 13 años	0,167482471	17.840	2.988	100	8
Exámen de hemoglobina	10 - 13 años	0,023283503	17.840	415	14	1
Consulta de primera vez por Médico	14 - 16 años	0,172771049	13.367	2.309	77	6
Exámen de hemoglobina	14 - 16 años	0,024077047	13.367	322	11	1
Exámen de hemoglobina	17 - 21 años	0,015112973	4	0	0	0
Exámen de hemoglobina	17 - 21 años	0,015112973	4	0	0	0
Consulta de primera vez por Médico	22 a 24 años	0,188386406	12.819	2.415	80	7
Exámen de hemoglobina	22 a 24 años	0,026224244	12.819	336	11	1
Consulta médica	45, 50, 55, 60, 65, 70, 75, 80 años	0,560653409	60.278	33.795	1.127	94
Parcial de orina	45, 50, 55, 60, 65, 70, 75, 80 años	0,560653409	60.278	33.795	1.127	94
Creatinina	45, 50, 55, 60, 65, 70, 75, 80 años	0,560653409	60.278	33.795	1.127	94
Glicemia basal	45, 50, 55, 60, 65, 70, 75, 80 años	0,560653409	60.278	33.795	1.127	94
Perfil lipídico	45, 50, 55, 60, 65, 70, 75, 80 años	0,560653409	60.278	33.795	1.127	94
Atención del parto vaginal	92.2x 1000 MEF	0,451388889	6.448	2.911	97	8
Serología (VDRL - RPR)	92.2x 1000 MEF	0,451388889	6.448	2.911	97	8
Consulta médica de control prenatal	92.2x 1000 MEF	0,451388889	6.448	2.911	97	8
Exámen de TSH	92.2x 1000 MEF	0,451388889	6.448	2.911	97	8
Aplicación de vitamina K	92.2x 1000 MEF	0,451388889		2.911		



RN			6.448		97	8
Hemoclasificación RN Prueba Globular	92.2x 1000 MEF	0,451388889	6.448	2.911	97	8
Consulta de control por médico RN	92.2x 1000 MEF	0,451388889	6.448	2.911	97	8
Consulta prenatal de primera vez por médico gestante de bajo riesgo	92.2x 1000 MEF	0,392650463	6.448	2.532	84	7
Serología VDRL - RPR gestante de bajo riesgo	92.2x 1000 MEF	0,392650463	6.448	2.532	84	7
Consulta de control prenatal por médico gestante de bajo riesgo	92.2x 1000 MEF	0,586516204	6.448	3.782	126	11
Consulta de control prenatal por enfermera gestante de bajo riesgo	92.2x 1000 MEF	0,549768519	6.448	3.545	118	10
Hemograma completo gestante de bajo riesgo	92.2x 1000 MEF	0,392650463	6.448	2.532	84	7
Hemoclasificación gestante de bajo riesgo	92.2x 1000 MEF	0,392650463	6.448	2.532	84	7
Uroanálisis gestante de bajo riesgo	92.2x 1000 MEF	0,624421296	6.448	4.026	134	11
Glicemia gestante de bajo riesgo	92.2x 1000 MEF	0,392650463	6.448	2.532	84	7
Ecografía obstétrica gestante de bajo riesgo	92.2x 1000 MEF	0,647858796	6.448	4.178	139	12
Suministro de multivitamínicos gestante de bajo riesgo	92.2x 1000 MEF	1,008101852	6.448	6.500	217	18
Consulta odontológica general de la gestante de bajo riesgo	92.2x 1000 MEF	0,392650463	6.448	2.532	84	7
Consulta prenatal de primera vez por médico gestante de alto riesgo	92.2x 1000 MEF	0,351851852	6.448	2.269	76	6
Citología Cervicouterina	Mujeres de 25 a 69 años	0,360544218	63.854	23.022	767	64
Consulta médica de primera vez	Menores de 9 años	0,300964712	39.789	11.975	399	33
Consulta de control por enfermería	< 1 año	1,037162162	4.498	4.666	156	13
Consulta de control por enfermería	1- 2 años	4,3389029	8.904	38.635	1.288	107
Consulta de control por enfermería	3 - 9 años	0,797743883	30.805	24.575	819	68
Aplicación de BCG	< 1 año	2,61036036	4.498	11.742	391	33
Aplicación de antihepatitis B.	< 1 año	2,61036036	4.498	11.742	391	33
Aplicación de DPT	< 1 año	3,97972973	4.498	17.902	597	50
Aplicación de antipolio	< 1 año	4,02027027	4.498	18.085	603	50

Aplicación conjugada contra H influenza	< 1 año	3,662162162	4.498	16.474	549	46
Aplicación de Td o TT	MEF	0,207673016	182.371	37.874	1.262	105
Aplicación Vacuna Fiebre Amarilla	< 1 año	0,958333333	4.498	4.311	144	12
Aplicación Triple Viral	Niños de 1 año	0,253911807	4.465	1.134	38	3
Aplicación Triple Viral	Niños de 10 años	0,246993747	4.438	1.096	37	3
Aplicación de triple viral	92.2x 1000 MEF	0,013599537	6.448	88	3	0
Aplicación de Td o TT gestante de bajo riesgo	92.2x 1000 MEF	0,62037037	6.448	4.000	133	11
Consulta de planificación familiar	13% DE MEF	0,054791709	9.092	498	17	1
Consulta de control de planificación familiar	13% DE MEF	1,162938641	9.092	10.573	352	29
Suministro de anovulatorios	13% DE MEF	0,27252206	9.092	2.478	83	7
Aplicación de dispositivo intrauterino	13% DE MEF	0,028524523	9.092	259	9	1
Consulta de planificación familiar	10% MEF EN PROGRAMA	0,00266809	6.994	19	1	0
Consulta de control de planificación familiar	10% MEF EN PROGRAMA	0,000533618	6.994	4	0	0
Control de Placa Bacteriana	2 a 19 años	0,323484507	79.683	25.776	859	72
Aplicación de flúor tópico	5 a 19 años	0,279825789	66.420	18.586	620	52
Aplicación de sellantes autocurado	3 a 5 años	0,596880624	13.207	7.883	263	22
Aplicación de sellantes	6, 7 y 8 años	0,423118866	13.179	5.576	186	15
Aplicación de sellantes	9,10 y 11 años	0,382474982	8.857	3.387	113	9
Aplicación de sellantes	12, 13,14 y 15 años	0,276927478	17.865	4.947	165	14
Detartraje supragingival	12 años o más	0,162993977	189.333	30.860	1.029	86
Medición de la agudeza visual	4, 11, 16, 45 años	0,481597222	53.146	25.595	853	71
Consulta de primera vez por oftalmólogo	55, 65, 70, 75, 80y 85 años	0,53683858	31.921	17.136	571	48

Fuente: cálculos del autor.



7.2. ORGANIZACIONES Y GRUPOS DE INTERÉS

7.2.1. ENTIDADES ADMINISTRADORAS DE PLANES Y BENEFICIARIAS Y ENTES TERRITORIALES.

ASEGURADORES PRESENTE EN EL MUNICIPIO

ASOCIACIÓN MUTUAL BARRIOS UNIDOS: La Asociación Mutual Barrios Unidos de Quibdó es una Organización Empresarial de carácter solidario, sin ánimo de lucro dentro del Sistema General de Seguridad Social, que se rige por el derecho privado, con sede en la ciudad de Quibdó, que nació el día 27 de mayo de 1995, reconociéndosele personería jurídica mediante Resolución 2979 del 19 de Octubre de 1995 otorgada por el Departamento Nacional de Cooperativas DANCOOP. Durante el año de 1996 se logra la aprobación de la Superintendencia Nacional de Salud para Administración de recursos del Régimen Subsidiado correspondiente a 10.000 afiliados en el municipio de Quibdo, Resolución No.0343 del 7 de marzo; al igual que la ampliación de la cobertura geográfica y poblacional con Resolución No.1100 del 27 de septiembre así.

Con la implementación del Decreto 1804 del 2001 y mediante la Gestión de Profesionales la Asociación se fusionó con algunas Administradoras de Régimen Subsidiado de la región y dieron inicio a la ASOCIACION MUTUAL BARRIOS UNIDOS DE QUIBDO como una empresa del sector Solidario cuyo principio social es el de aseguramiento de los riesgos de salud de la población desprotegida Colombiana.

ASOCIACIÓN MUTUAL SER: Es una empresa comunitaria de Economía Solidaria, organizada para mejorar la calidad de vida de sus asociados, afiliados y de su talento humano, bajo un modelo integral de gestión en salud.

EAPB CAJACOPI: La Caja de Compensación Familiar CAJACOPI del ATLÁNTICO es una Entidad sin ánimo de lucro, de Interés Social, con sede en la ciudad de Barranquilla que fundada hace 50 años el día 18 de octubre de 1957 por medio de la resolución 2895 otorgada por el entonces Ministerio de Justicia y como una iniciativa de la Asociación Colombiana de Pequeños Industriales (ACOPI) desde cuando viene funcionando, administrando con gran éxito el subsidio familiar de sus empresas y afiliados beneficiarias que disfrutan de nuestros servicios. Por iniciativa de la Dirección General a finales del año 2002 se concibió la idea de incursionar en la Administración del Régimen Subsidiado de Salud, y fue aprobado por el Consejo Directivo el día 7 de abril de 2003 logrando la Resolución de autorización para operar y administrar recursos del régimen subsidiado con No 485 el 7 de Abril del mismo año.

EAPB SALUD VIDA: ES una sociedad anónima de naturaleza abierta, con personería jurídica, aprobada por la superintendencia Nacional de Salud mediante la resolución 1231 del 20 de junio

de 2001, para administrar los regímenes contributivo y subsidiado del SGSSS a nivel nacional. Con un Modelo de Salud, que se fundamenta en lo preventivo (PYP Promoción y Prevención) para evitar la presencia de las enfermedades.

EAPB CAJA DE COMPENSACIÓN DE CORDOBA: La Caja de Compensación Familiar de Córdoba "COMFACOR", ha venido prestando servicios de salud desde hace cuatro décadas.

La Ley 100 de 1993, otorga facultades a las Cajas de Compensación para administrar el Régimen Subsidiado en Salud.

Mediante Resolución 0316 de marzo 5 de 1996, de la Superintendencia Nacional de Salud, expide Licencia de Funcionamiento a COMFACOR para Administrar el Régimen Subsidiado, autorizando 20.000 afiliados.

A través de la Resolución No 0089 de febrero 4 de 1997, emanada de la Superintendencia Nacional de Salud, se autorizó ampliación de la cobertura poblacional a 80.000 afiliados.

Mediante Resolución 0582 de marzo de 2.001, de la Superintendencia Nacional de Salud, se autorizó ampliación de cobertura poblacional a nivel departamental a 85.000 afiliados.

Con la entrada en Vigencia la resolución No 3734 de 2.005 por medio de la cual se conforma la lista definitiva de las ARS Seleccionadas. Y la lista definitiva de ARS elegible para la operación Regional del Régimen Subsidiado, por cupo en cada una de las regiones, COMFACOR ARS fue asignada para la Región Norte con 6 cupos y procedió a solicitar a la Súper- Salud ampliación de Cobertura Geográfica y Poblacional para los departamentos de Córdoba, Atlántico, Bolívar, Guajira, Magdalena, Sucre y excepcionalmente el departamento del Cesar. La cual fue autorizada mediante Resolución No 1817 de septiembre de 2006 para una capacidad total de 589.418 Usuarios.

En noviembre del 2008 Comfacor EPS-S nuevamente solicita a la SÚPERSALUD una ampliación de Cobertura Geográfica y Poblacional la cual fue autorizada mediante Resolución No 0263 del 3 de marzo de 2009.

COOSALUD: Administradora de salud con Modelo cooperativo. Organización solidaria diversificada en la prestación de sus servicios de salud y bienestar.

EAPB NUEVA: Sociedad Anónima constituida mediante la escritura pública No. 753 del 22 de marzo de 2007, que surge como Entidad Promotora de Salud del régimen contributivo a través de la Resolución No. 371 del 3 de abril de 2008 de la Superintendencia Nacional de Salud.

La compañía se constituye como respuesta al informe del CONPES sobre la situación de la EPS del Instituto de Seguros Sociales (ISS). El primero de agosto de 2008 NUEVA EPS inició operaciones con

los afiliados del ISS que fueron trasladados a la compañía. Luego de cinco años de trabajo en la prestación de los beneficios del Plan Obligatorio de Salud (POS) ha adquirido nuevos usuarios convirtiéndose en una de las más grandes EPS del país y la primera en cobertura al tener presencia en más 1090 municipios.

ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOLEDAD: El Municipio de SOLEDAD, es una entidad prestadora de servicios metropolitanos y estatales conferidos por ordenamiento constitucional y su escenario representa la imagen cultural de la comunidad. En el desempeño de su misión interactúan de manera dinámica y proactiva: planes, programas, proyectos y procesos que ejecutarán de manera solidaria redes, organizaciones, instituciones, personas, mediante la inversión de recursos, de carácter local, regional, nacional e internacional, lo cual permitirá fortalecer y democratizar el acceso a los procesos de sensibilidad, creatividad, participación, investigación, identidad, formación artística y producción cultural.

La alcaldía cubre a la población pobre no asegurada.

7.2.2. Asociaciones de usuarios

Asociaciones de usuarios de las EAPB que tienen contratación con los E.S.E: Asociación de Usuarios de la E.S.E: Son funciones de la Asamblea General de asociados, las siguientes entre otras: Elegir la junta directiva. Reformar los estatutos. Autorizar la adquisición o enajenación total o parcial de los bienes de la asociación. Son funciones de la junta directiva, las siguientes entre otras: Autorizar al presidente para celebrar contratos hasta por dos (2) salarios mínimos legales mensuales vigentes. Son funciones del Presidente, las siguientes entre otras: Representar a la asociación en la ejecución a celebración de toda clase de actas a contratos o en general representaría extraoficial o extrajurídicamente ante cualquier autoridad a persona jurídica o natural. Constituir apoderados especiales que representen a la asociación en juicios o fuera de ellas y delegar las funciones o atribuciones que se consideren necesarios. Autorizar con su firma documentos de la asociación y celebrar negociaciones previa autorización de la junta directiva.

7.2.3. Universidades o instituciones de formación

Convenios docencia-servicio donde los estudiantes en formación de las instituciones aliadas reciben instrucción y realizan prácticas académicas y de servicio de acuerdo a las condiciones y requerimientos de la ESE.

- Universidad Simón Bolívar
- Universidad Metropolitana
- Centro INCA

- Colegio Politécnico de Soledad

7.2.4. Juntas de acciones comunal

Se cuenta con base de datos donde están identificadas las Juntas de acción comunal de los diferentes barrios del municipio y de sus representantes para articular los procesos del hospital con la población. Esta herramienta permite la comunicación directa con los líderes a fin de tener acceso a la información de las necesidades y expectativas de la comunidad con respecto a los servicios de la ESE.

7.2.5. Competidores directos del Hospital

Los prestadores competencia directa de la ESE cuenta con la siguiente capacidad instalada:

SERVICIO	CLÍNICA LOS ALMENDROS	CLÍNICA PORVENIR LTDA	CENTRO DE SALUD AGUPASALUD IPS LTDA	CLÍNICA GENERAL DE SOLEDAD Y CÍA LTDA	FUNDACIÓN CLÍNICA MATERNO INFANTIL ADELA DE CHAR	CLÍNICA ORIENTAL DEL CARIBE S.A.S
Consultas de medicina general urgentes	Complementario	Competencia	Competencia	Competencia	Competencia	Competencia
Consultas de medicina general electivas	Competencia	Competencia	Competencia	Competencia	Competencia	Competencia
Vacunación		Competencia			Competencia	
Atención preventiva salud oral higiene oral				Competencia	Competencia	
Planificación familiar			Competencia	Competencia	Competencia	
Promoción en salud			Competencia	Competencia	Competencia	
Controles de Enfermería de PyP			Competencia	Competencia	Competencia	
Otros controles de enfermería de PyP (Diferentes a atención prenatal - Crecimiento y desarrollo)			Competencia	Competencia	Complementario	
Otras actividades de promoción y prevención			Competencia	Competencia	Competencia	
Otras actividades de apoyo			Competencia			
Total consultas odontológicas realizadas (valoración)		Competencia	Competencia	Competencia	Competencia	Competencia
Anestesia	Complementario	Complementario			Complementario	
Cardiología	Complementario				Complementario	



Cirugía general	Complementario	Complementario			Complementario	
Cirugía pediátrica	Complementario					
Dermatología	Complementario					
Gastroenterología	Complementario					
Genética		Complementario				
Ginecobstetricia	Competencia	Competencia	Competencia	Competencia	Competencia	Competencia
Hematología						
Implantología						
Infectología						
Inmunología						
Medicina familiar	Competencia					
Medicina física y del deporte						
Medicina física y rehabilitación			Complementario			
Medicina interna	Complementario	Complementario	Complementario			Complementario
Nefrología						
Neumología						
Neurología						
Nutrición y dietética	Complementario	Complementario	Complementario	Complementario	Complementario	Complementario
Oftalmología						
Oncología clínica						
Optometría						
Ortodoncia						
Ortopedia y/o traumatología	Complementario	Complementario	Complementario		Complementario	Complementario
Otorrinolaringología						
Patología						
Pediatría	Complementario	Complementario	Complementario	Complementario	Complementario	Complementario
Periodoncia						
Psicología	Complementario		Complementario	Complementario	Complementario	Complementario
Urología		Complementario			Complementario	
Otras consultas de especialidad; cuál?	Complementario					
Cuidado intensivo pediátrico	Complementario	Complementario			Complementario	
Cuidado intensivo adultos		Complementario			Complementario	
Cuidado intermedio pediátrico	Complementario	Complementario			Complementario	
Cuidado intermedio adultos		Complementario			Complementario	
General adultos	Complementario	Complementario	Complementario		Complementario	Complementario
General pediátrica		Complementario	Complementario		Complementario	
Obstetricia	Complementario	Complementario			Complementario	Complementario



Farmacodependencia	Complementario					
Hospitalización domiciliaria	Complementario					
Cirugía general	Complementario	Complementario	Complementario	Complementario	Complementario	Complementario
Cirugía ginecológica	Complementario		Complementario		Complementario	Complementario
Cirugía maxilofacial	Complementario					
Cirugía ortopédica	Complementario	Complementario	Complementario		Complementario	Complementario
Cirugía otorrinolaringología	Complementario					
Cirugía oral	Complementario					
Cirugía pediátrica	Complementario					
Cirugía plástica y estética	Complementario		Complementario			
Cirugía urológica		Complementario			Complementario	
Otras cirugías	Complementario					
Cirugía de la mano	Complementario					
Toma de muestras citológicas cérvico-uterinas	Competencia					
Laboratorio citologías cérvico- uterinas	Complementario					
Radiología e imágenes diagnostico	Complementario	Competencia	Complementario	Competencia	Competencia	Competencia
Ultrasonido		Complementario			Complementario	Competencia
Toma e interpretación radiologías odontológicas	Complementario					
Laboratorio clínico	Complementario	Complementario	Complementario	Complementario	Complementario	Complementario
Toma de muestras de lab Clínico	Competencia					
Transfusión sanguínea	Complementario	Complementario			Complementario	Complementario
Servicio farmacéutico	Complementario	Complementario	Complementario	Complementario	Complementario	Complementario
Fisioterapia	Competencia	Competencia	Competencia		Competencia	
Fonoaudiología y/o terapia de lenguaje	Complementario					
Terapia ocupacional	Complementario					
Terapia respiratoria		Competencia	Competencia		Competencia	
Diagnostico cardiovascular	Complementario					
Ecocardiografía		Complementario			Complementario	
Esterilización		Complementario	Complementario		Complementario	
Transporte asistencial básico	Complementario				Complementario	
Transporte asistencial medicalizado		Complementario			Complementario	

Al analizar la tabla podemos observar que los prestadores compiten directamente con el Hospital en los servicios de recuperación de la salud, ginecobstetricia y

promoción de la salud y prevención de la enfermedad, al prestar todos servicios de recuperación de la salud atienden una población de 216.155 personas, el servicio de ginecobstetricia, siendo este suministrado por el Hospital debido a que el 99% de las embarazadas atendidas en el Hospital presentan alto riesgo obstétrico y riesgos biopsicosociales, la población potencialmente usuaria MEF atendida serían 91.802, por otra parte, los servicios de Promoción de la salud y prevención de la enfermedad podemos observar que de los 6 competidores solo cuatro prestan estos servicios Agrupasalud, la Clínica General de Soledad, Adelita de Char y Clínica Oriental, las Clínica Porvenir y los Almendros no prestan estos últimos servicios, dejando desprovisto de estos servicios a los usuarios de la zonas 7 y 8 del noroccidente del Municipio una población de 35.573 y llevándose nuestro mercado Agrupasalud al tener el posicionamiento en la zona 9 del suroccidente del Municipio.



8. Necesidades por usuario o grupo de interés

Teniendo en cuenta la información arrojada por la caracterización se pudieron identificar las necesidades prioritarias de la comunidad respecto a los servicios ofertados por la ESE Hospital Materno Infantil de Soledad:

POBLACIÓN	%	NECESIDAD PRIORIZADA	ACCIONES
Primera Infancia (0-5 años)	27,1%	Programas de crecimiento y desarrollo vacunación	Disminuir las barreras de acceso a través de la implementación de estrategias que permitan llevar estos servicios a las comunidades.
Infancia (6 - 11 años)	10.5%	Programas de crecimiento y desarrollo Educación en hábitos saludables. Detección temprana de alteraciones visuales. Higiene bucal.	Disminuir las barreras de acceso a través de la implementación de estrategias que permitan llevar estos servicios a las comunidades. Implementación de Humanización de los servicios, identificar derechos y deberes por programas.
Adolescencia (12 - 18 años)	9.9%	Planificación familiar Educación en hábitos saludables Programa de adulto joven Educación en ITS - ETS	Promover los programas de planificación familiar, realizar actividades educativas, Fortalecer programa de servicios amigables, Disminuir las barreras de acceso a través de la implementación de estrategias que permitan llevar estos servicios a las comunidades
Juventud (19 - 26 años)	11.8%	Asesoría preconcepcional, planificación familiar, detección temprana de CA de MAMA y de CA de cuello cervicouterino. Control prenatal, educación en hábitos	Consultorios especializados para la prevención de las patologías de CA de mama y cuello uterino. Fortalecer programa de planificación familiar, fortalecer los servicios



		saludables.	extramurales. Fortalecer programa de maternidad segura
Adulthood (27- 59 años)	29.6%	Detección temprana de alteraciones visuales, higiene bucal, recuperación de la salud, programas de promoción y prevención de la salud	Fortalecimiento de imágenes diagnósticas y terapéuticas, implementación de guías de manejo terapéutico en consulta externa.
Persona Mayor (60 años o mas) envejecimiento y vejez	11%	Detección temprana de alteraciones visuales, higiene bucal, recuperación de la salud, programas de prevención en adulto mayor	Fortalecer programa de Enfermedades crónicas no transmisibles, fortalecimiento de políticas de atención preferencial, actividades psicosociales e integrales para adulto mayor, disminuir barreras de acceso a programas de PYP.

POBLACIÓN	N°	NECESIDAD PRIORIZADA	Acciones específicas
Adolescencia (12 - 18 años)	863	Control prenatal, educación en hábitos saludables durante el embarazo,	Fortalecer programa de maternidad segura.
Juventud (14 - 26 años)	3811	detección temprana de alteraciones durante el embarazo,	Implementar programa de paciente trazador, grupo focal con gestantes.
Adulthood (27- 59 años)	1726	higiene bucal.	Fortalecer las actividades psicoprofilácticas.

