



# CARACTERIZACIÓN CLIENTE INTERNO E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO.

Fecha de publicación: Noviembre de 2021.



# Contenido

	<b>Pág.</b>
Introducción	1
Alcance	2
Objetivos	3
Variables	4
Priorización de variables	5
Metodología	7
Resultados	8
Recomendaciones	24
Bibliografía	26



La Oficina de Talento Humano realiza ejercicio de caracterización del cliente interno el cual permite identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de los colaboradores; al identificar estos aspectos es posible diseñar o re diseñar planes de trabajo, políticas y programas de bienestar laboral, optimizar recursos por parte de la entidad, mejorar canales de detección de necesidades, elevar las competencias y la motivación del personal y lograr una participación activa de los grupos de valor frente a los objetivos de la Entidad.

Servidores de la E.S.E. Hospital Universitario  
Hernando Moncaleano Perdomo.



## OBJETIVO GENERAL

Identificar las características, intereses, preferencias y necesidades de los colaboradores de la E.S.E. Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Diseñar o re diseñar planes de trabajo, políticas, y programas de bienestar laboral.

Optimizar recursos por parte de la entidad.

Lograr una participación activa de los servidores frente a los objetivos de la Institución.



## Geográficas

- Lugar de nacimiento (Municipio y Departamento)
- Lugar de procedencia (Municipio y Departamento)
- Lugar de residencia
- Vive en casa propia



## Intrínsecas

- Pasatiempos
- Profesión u oficio



## Demográficas

- Edad
- Genero
- Estrato socioeconómico
- Idioma
- Número de hijos
- Eps
- Grado de escolaridad
- Raza
- Estado civil
- Religión
- Madre o padre cabeza de familia
- Rango de edad de los hijos
- Discapacidad



## Geográficas:

- Vive en casa propia
- Lugar de residencia



## Demográficas:

- Religión
- Estado civil
- Madre o padre cabeza de familia
- Discapacidad
- Madre o padre soltero
- Edad de hijos
- Número de hijos
- Eps
- Grado de escolaridad
- Edad
- Genero
- Estrato socioeconómico
- Idioma

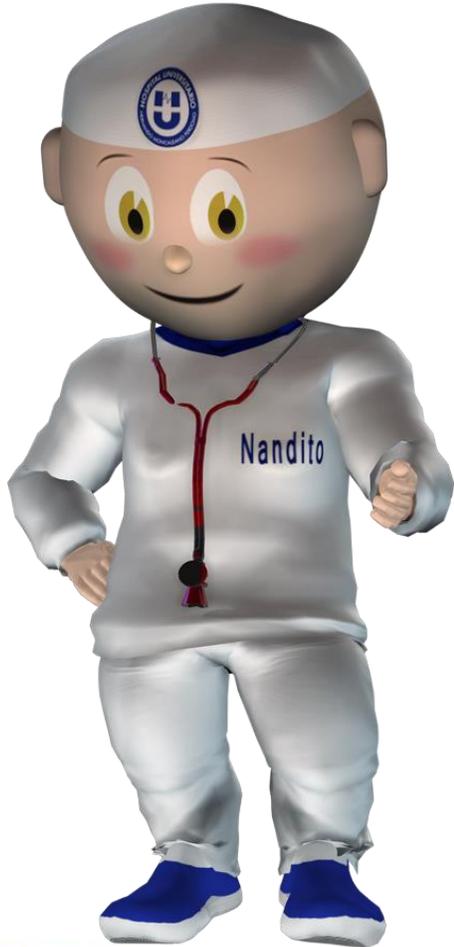


## Intrínsecas:

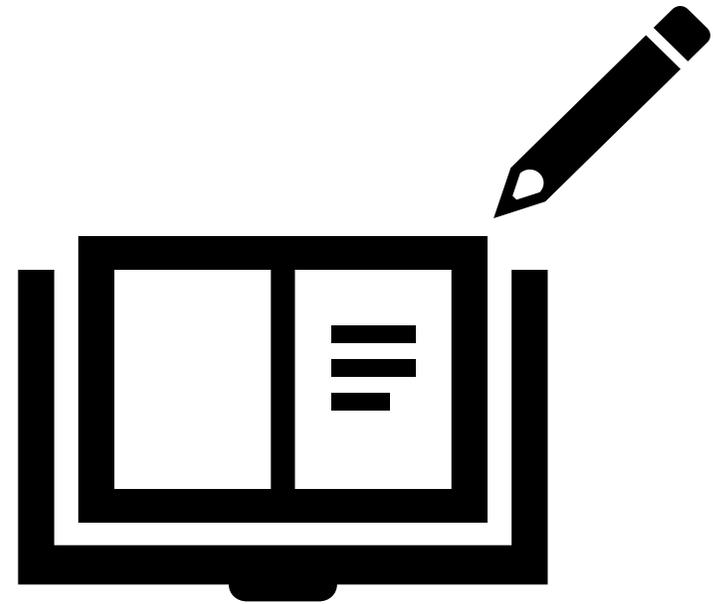
- Pasatiempos



La metodología utilizada durante la ejecución de la caracterización fue tomada de la guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados(2015) del DNP.

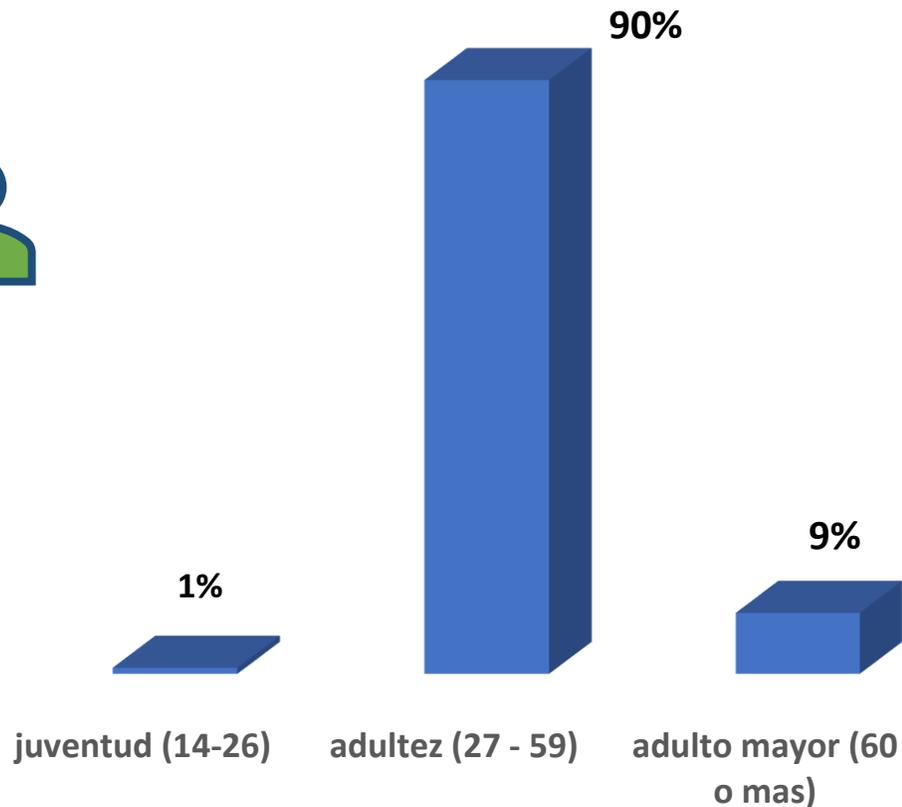


# RESULTADOS



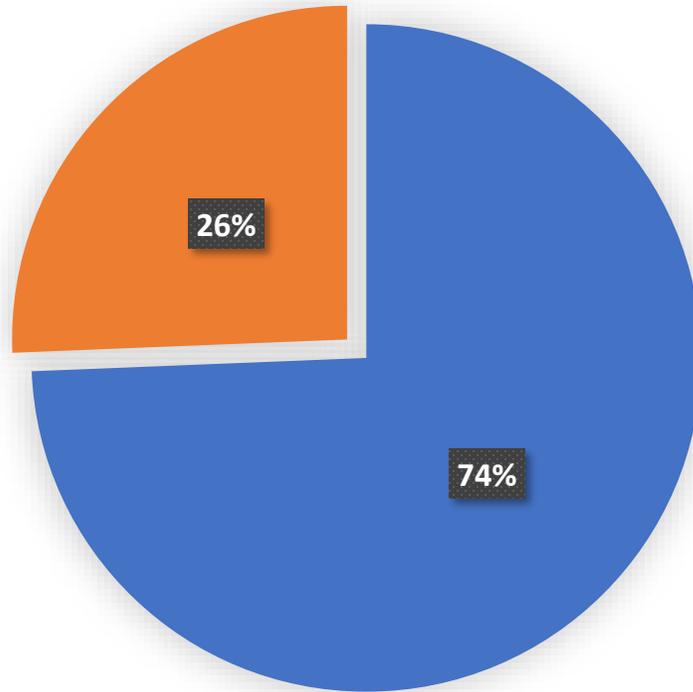
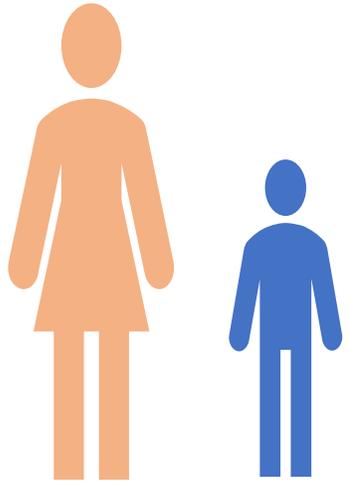


## EDAD



A partir de la gráfica, se logra identificar que el 90% de los servidores de la entidad se encuentran en un rango de edad entre 27 a 59 años significa entonces que el ciclo de vida en el que se encuentran es “Adulcez”, el 9% corresponde a “Adulto Mayor” que va de 60 o más años y tan sólo el 1% se encuentra en le ciclo de vida de la “juventud” que corresponde a edades entre 14 a 26 años.

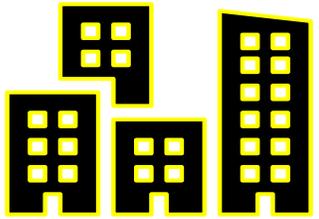
Fuente: <https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/Paginas/cicloVida.aspx>



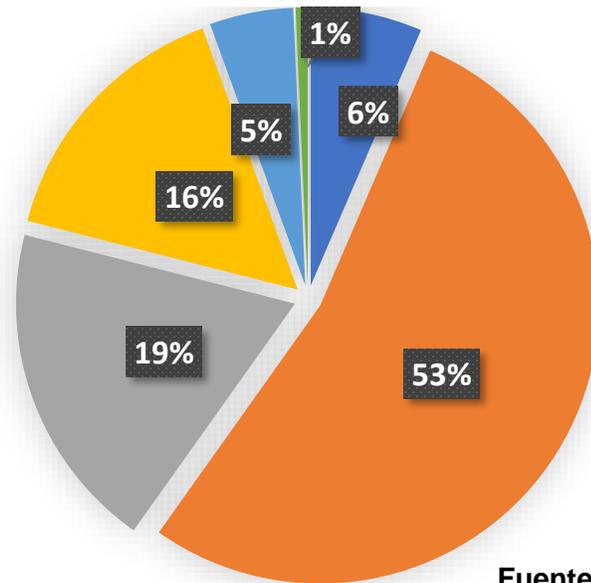
■ Femenino ■ Masculino

El 74% de los servidores de la E.S.E. Hospital Universitario es femenino y 26% masculino.

## GÉNERO



## ESTRATO SOCIOECONOMICO



El estrato socioeconómico en Colombia se clasifica de la siguiente manera:

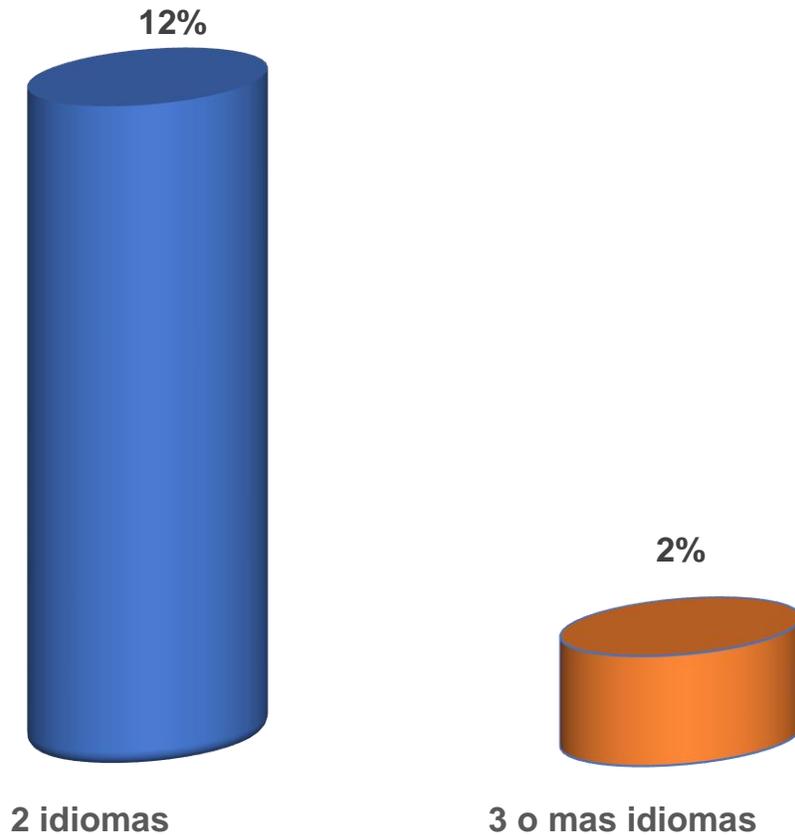
1. Bajo-bajo
2. Bajo
3. Medio-Bajo
4. Medio
5. Alto
6. Alto-alto

Fuente: [https://www.dane.gov.co/files/geoestadistica/Preguntas\\_frecuentes\\_estratificacion.pdf](https://www.dane.gov.co/files/geoestadistica/Preguntas_frecuentes_estratificacion.pdf)

Resultado de la actualización de datos, se logra evidenciar que el 53% de los servidores son de estrato socioeconómico 2 (bajo), el 19% de estrato 3 (Medio-Bajo), el 16% de estrato 4 (Medio), el 6% es de estrato 1 (Bajo-bajo), el 5% de estrato 5 (Alto) y el 1% corresponden al estrato 6 (Alto-alto).



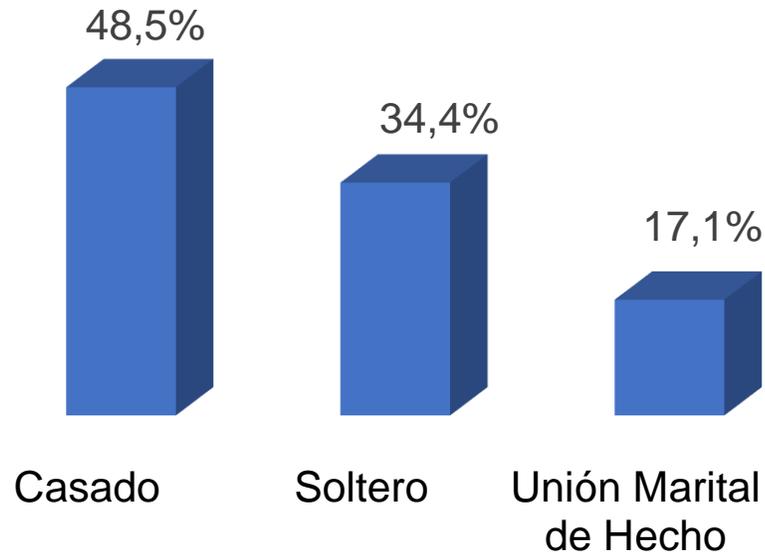
## IDIOMA



El 12% de los servidores hablan dos idiomas y el 2% hablan entre tres o mas idiomas. El 86% restante habla únicamente español.



## ESTADO CIVIL



El estado civil en Colombia está definido de la siguiente manera:

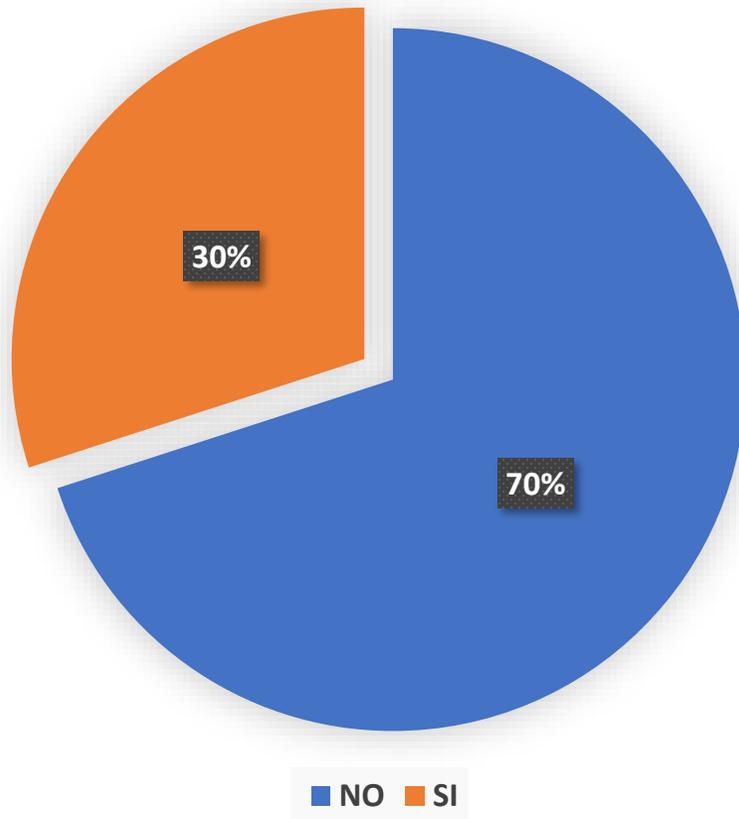
- Casado
- Soltero
- Unión Marital de Hecho

Fuente: Código Civil Colombiano

Significa entonces que el 48.5% de los servidores se encuentra en el estado civil “casado”, el 34.4% son “solteros” y el 17.1% viven en “Unión Marital de Hecho”.



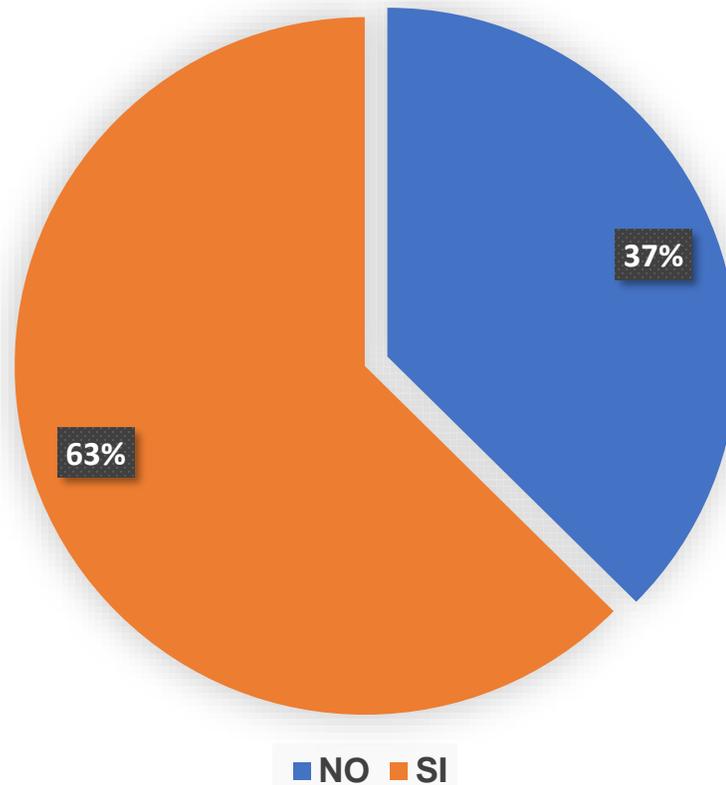
## MADRE O PADRE SOLTERO



El 30% de la población es padre o madre soltero.



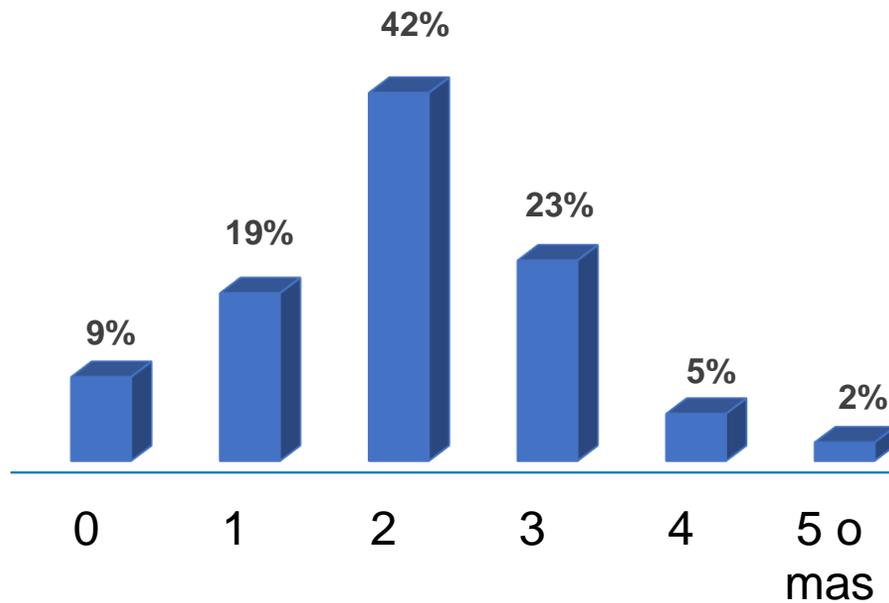
## MADRE O PADRE CABEZA DE FAMILIA



El 63% de los servidores es padre o madre cabeza de familia.

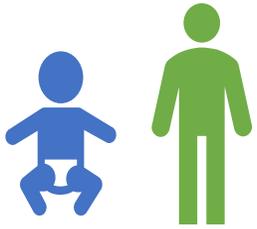


## NÚMERO DE HIJOS

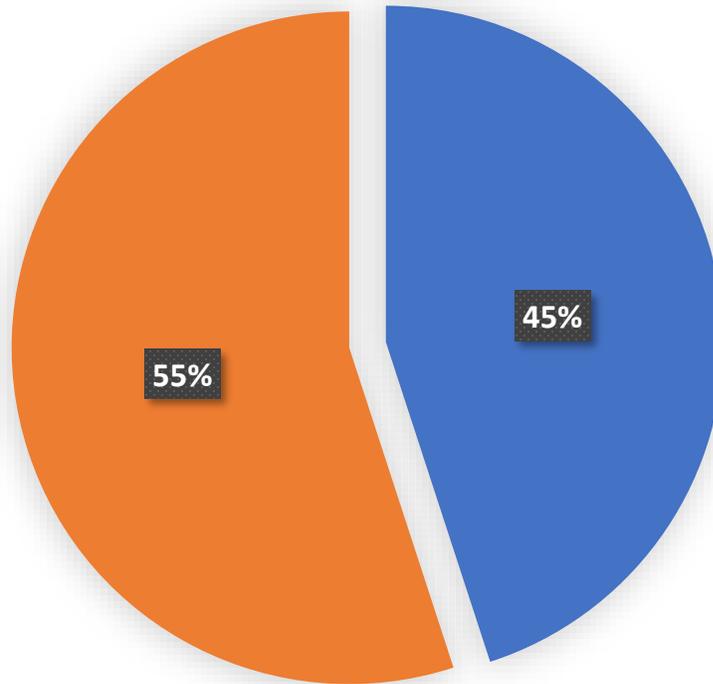


El 19% de los servidores tienen (1) hijo, el 42% tienen (2) hijos, el 23% tienen (3) hijos, el 5% tienen (4) hijos y el 2% tienen (5) o más hijos.

Tan sólo el 9% de los servidores de la Institución no tienen hijos.



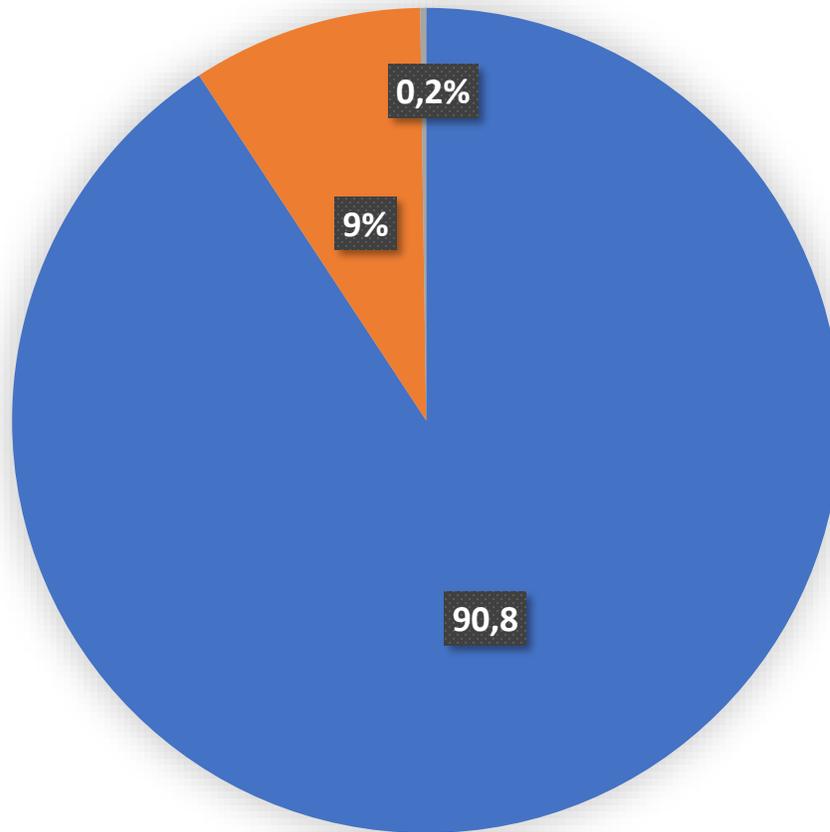
## RANGO DE EDAD DE LOS HIJOS



El 55% de los hijos de los servidores son mayores de edad y el 45% aun son menores de edad.



## RELIGIÓN

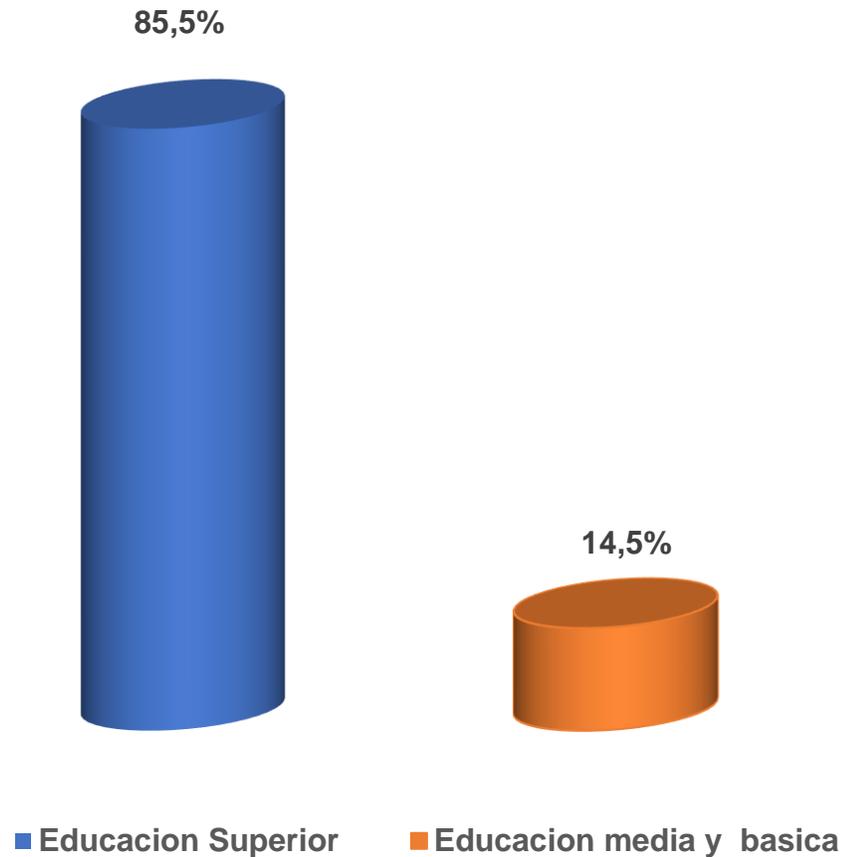


■ Católica ■ Otra Religión ■ Atea

El 90,8% de la población profesa la religión católica, el 9% otra religión y el 0,2% que corresponde a una (1) sola persona manifiesta que es atea.



## GRADO DE ESCOLARIDAD.



El 14,5% de los servidores de la Institución alcanzaron la educación Básica y Media.

El 85,5% logró acceder a la educación superior así:

El 40,9% Técnico

El 3,5% Tecnólogos

El 18,2% pregrado

El 21,2% Postgrado

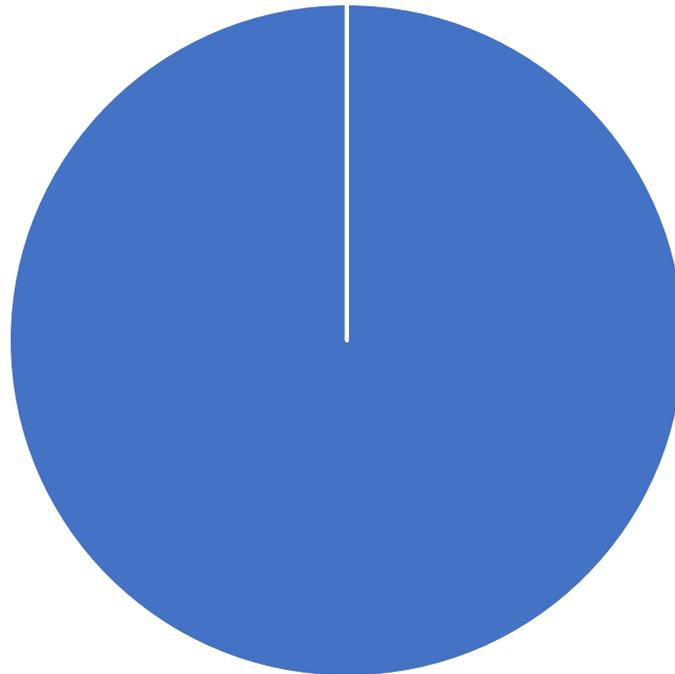
El 0,7% Subespecialidad

El 0,7% Maestría y el 0,2% a un Doctorado.

Fuente: <https://www.mineducacion.gov.co/1759/w3-article-233839.html>



## DISCAPACIDAD

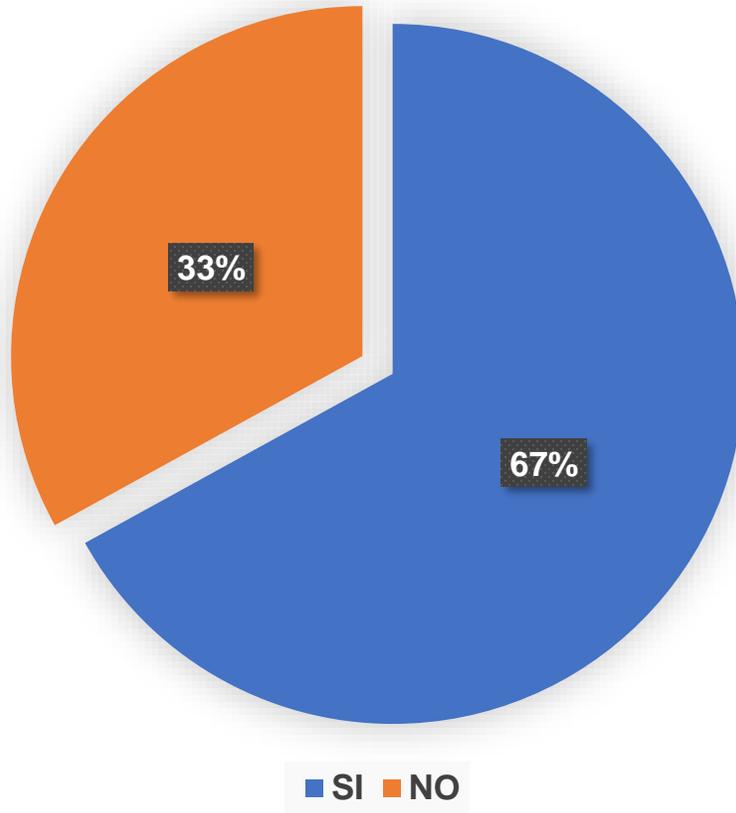


100%

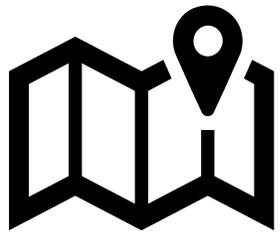
Ninguna persona en la institución tiene alguna discapacidad reconocida por la E.P.S. o por la Oficina de Seguridad y Salud en el Trabajo.



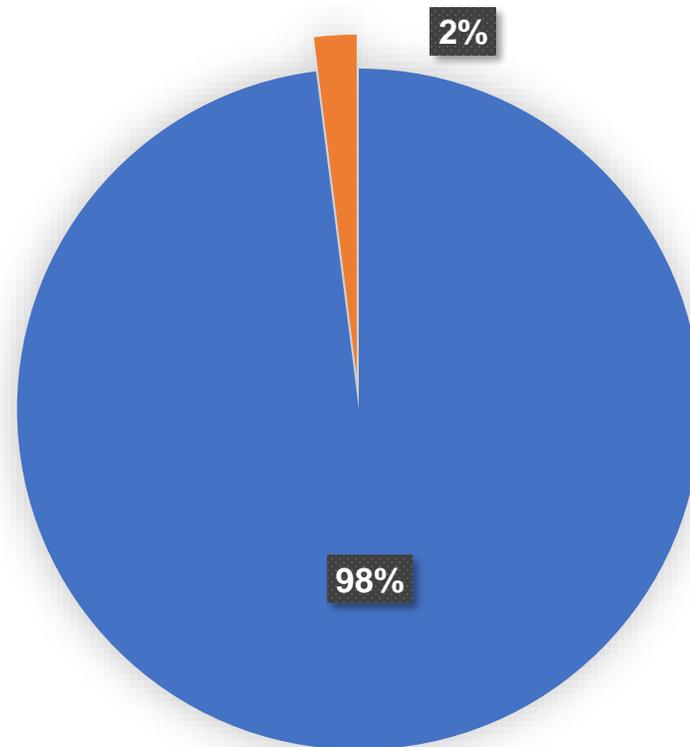
## VIVE EN CASA PROPIA



Se logró identificar que el 67% de los servidores viven en casa propia y el 33% en otra condición.

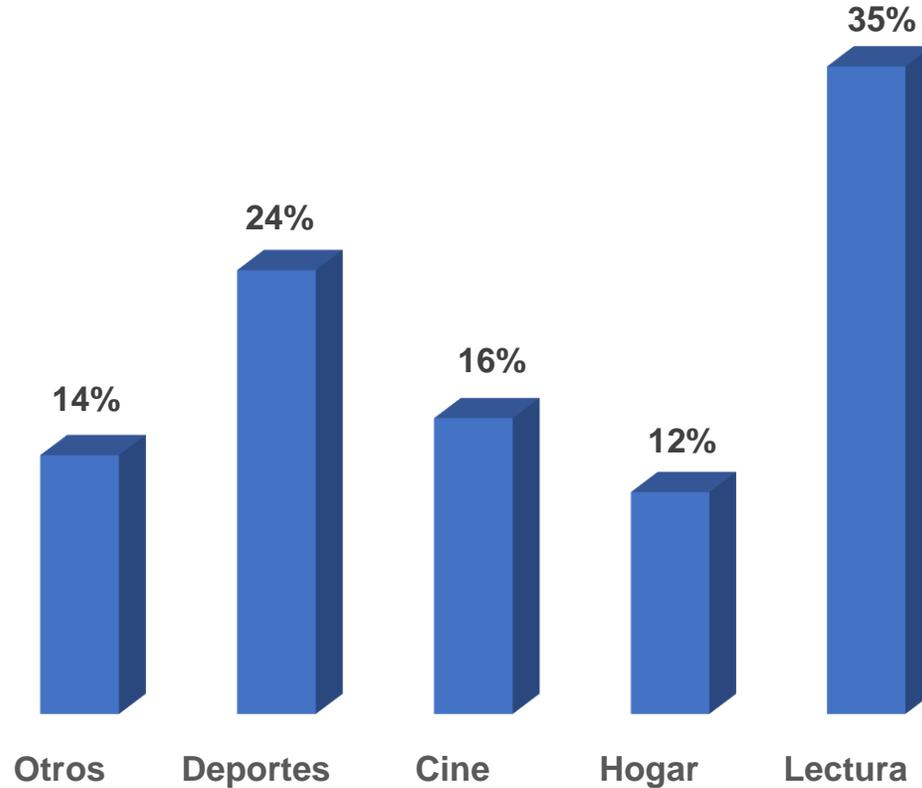


## LUGAR DE RESIDENCIA



■ Vive En Neiva ■ No Vive En Neiva

El 98% de los servidores viven en la ciudad de Neiva y 2% en municipios aledaños como: Campoalegre, Rivera, Aipe y Fortalecillas.



Se identifica que al 24% de los servidores en su tiempo libre le gusta practicar algún deporte, al 35% la Lectura, al 12% las actividades del Hogar, al 16% asistir a cine y el 14% informó que tienen diferentes formas de pasar su tiempo libre.

- Actualizar periódicamente la “caracterización del cliente interno”, con el fin de mantener datos reales y confiables utilizando diferentes canales de captura de la información.
- Para el caso en el que los servidores no cuentan con el conocimiento y las herramienta para acceder a los recursos telemáticos, se recomienda realizar jornadas de acompañamiento y capacitación en tecnologías de la información y la comunicación.
- Teniendo en cuenta que cuarenta (40) servidores de la institución se encuentran en el ciclo de vida “Adulto Mayor (60 o >)”, se recomienda fortalecer los programas o actividades pre pensionables que los proyecten en el momento en que se encuentren cesantes y mejoren su calidad de vida.
- Aprovechar que sesenta y un (61) funcionarios tienen conocimiento en dos o mas idiomas y puedan compartirlo con sus demás compañeros y así se logre ampliar el universo en esa fortaleza.

- El 33% (143) de los servidores de la institución, no poseen vivienda propia, por consiguiente se recomienda direccionarlos a los programas de vivienda ofrecidos por el Estado. (Alcaldía, Caja de Compensación, Fondo Nacional de Vivienda).
- Para el caso de los ciento treinta 130 padres o madres solteros de la Institución, es importante estudiar la posibilidad de adoptar en la Institución el Programa de horarios flexibles o una guardería para los hijos de los empleados que les permita mayor tranquilidad y genere gratitud y sentido de pertenencia con la institución.
- Robustecer los planes y programas de bienestar laboral enfocados a los hijos menores de edad de los servidores.
- Incentivar a las sesenta y tres 63 personas que se encuentran en un nivel educativo básico y medio para que continúen sus estudios de educación superior.

- SECRETARIA DE TRANSPARENCIA. Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados. 2015.
- <https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/Paginas/cicloVida.aspx>
- [https://www.dane.gov.co/files/geoestadistica/Preguntas\\_frecuentes\\_estratificacion.pdf](https://www.dane.gov.co/files/geoestadistica/Preguntas_frecuentes_estratificacion.pdf)
- Código Civil Colombiano
- <https://www.mineducacion.gov.co/1759/w3-article-233839.html>