

OBJETIVO

Identificar las características de los grupos de valor y grupos de interés en productos, trámites y servicios que se prestan en la ESE, con el propósito de conocer las necesidades y expectativas, como también mejorar su relación con la entidad y la atención oportuna y pertinente de los requerimientos para el suministro de la información en el marco de ejercicio de participación ciudadana y rendición de cuentas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar características de los usuarios que acuden a los servicios de la ESE.
- Identificar los perfiles de los ciudadanos que consultan nuestra información.
- Construir información de referencia para el diseño e implementación de la política para la participación ciudadana, rendición de cuentas y PAAC

ALCANCE

Este ejercicio de caracterización de grupos de valor, identifica las características de los grupos de valor y otros de interés a partir de los requerimientos de generación de campañas, formulación de acciones de mejoramiento para los productos y servicios.

Frente al alcance de la presente caracterización vale la pena aclarar que la misma hace énfasis en la participación ciudadana y rendición de cuentas, toda vez que la base de una adecuada rendición de cuentas y un incentivo para la participación ciudadana en la gestión, tal y como se indica en la Ley 1474 de 2011 "el acceso a una información veraz, comprensible, útil y oportuna", por esta razón la ESE, debe conocer las características de su población objetivo como un paso esencial a la implementación de cualquier acción enfocada en la realización de la Política de Participación Ciudadana y la Política de Rendición de Cuentas. Por ello, la caracterización es un insumo para identificar la información de los grupos de valor de la Entidad, de manera que puedan ser consultados, capacitados, informados y convocados a participar activamente en los procesos de rendición de cuentas y en los mecanismos de participación ciudadana que se diseñen.

NORMATIVIDAD

- Ley 962 de 2005, Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.