


CARACTERIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR

DOCUMENTO CONTROLADO

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	1
2. OBJETIVO GENERAL	2
2.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	3
3. ALCANCE	3
4. JUSTIFICACIÓN.....	3
5. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	4
5.1 CICLO VITAL.....	5
5.2 GENERO.....	6
5.3 ZONA DE RESIDENCIA.....	5
5.4 ESTRATO SOCIOECONÓMICO	6
5.5 MUNICIPIOS.....	5
5.6 MAPA DE CONTRTACIÓN.....	6
5.7 GRUPOS DE INTERES	5
6. INSTRUMENTO	5

DOCUMENTO CONTROLADO

	CARACTERIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR	Fecha: 19/08/2025
		Código: ME-GPL-CA-002
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN	Versión: 02
		Página No: 1 de 1

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de la dimensión dos (2) Direccionamiento Estratégico y Planeación enlazada con la política MIPG, la E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Padua presenta la caracterización de los grupos de valor de la institución para la definición de planes, proyectos y programas que contribuyan al mejoramiento continuo en la prestación de servicios de salud que atiendan las necesidades de la población del Suroccidente del Huila y Nororienté Caucaño.

Se hace necesario el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Ley 1712 de 2014, donde insta a las entidades territoriales al diseño y aplicación de la caracterización de los usuarios y grupos de interés, en este ejercicio se busca fortalecer la confianza de los ciudadanos y tener un verdadero acercamiento para conocer sus necesidades y prestar servicios focalizados para facilitar la toma de decisiones y así mejorar los canales de atención implementando estrategias que mejoren el desarrollo de la misión de la institución.

2. OBJETIVO GENERAL

Identificar las principales características de los grupos de interés de la E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Padua, con el propósito de una adecuada planificación en el cumplimiento de las políticas de MIPG, estableciendo estrategias enfocadas al mejoramiento de la calidad y prestación de servicios en la institución.

2.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Garantizar los adecuados mecanismos para la participación ciudadana en la institución
- Identificar características e intereses de los usuarios con el fin de ofertar servicios de salud mas eficientes y acordes a la necesidad de la región.
- Establecer canales de comunicación efectivos que permitan el acceso más fácil y cómodo para los ciudadanos desde la E.S.E
- Realizar un ejercicio de participación con los grupos de interés en la Rendición de Cuentas y en la implementación de las Política de Participación Social en Salud en los municipios de la zona de influencia.

— Salud Integral, Impacto Real —

- Establecer una relación de doble vía con la ciudadanía, mejorando la participación y la atención al ciudadano.

3. ALCANCE

Conocer las características de nuestra población, intereses, necesidades para facilitar la implementación de sistemas y canales que permitan una comunicación más eficiente y adecuada con los usuarios para generar mayor confianza y garantizar un atención integrada en los servicios de salud.

4. JUSTIFICACIÓN

Acorde con la guía de caracterización de usuarios del DNP – Departamento Nacional de Planeación el primero paso para el adecuado diseño e implementación de una intervención institucional consiste en reconocer e identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población objetivo a la cual está dirigida.

En este sentido la E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Padua, busca orientar el diseño y la aplicación de herramientas que permitan caracterizar ciudadanos, grupos de interés que incidan en la decisiones del territorio para fortalecer la participación activa con criterios definidos y estructurados con las fuentes citadas.

La caracterización de los grupos de valor es el proceso de investigación que realiza la entidad para identificar y comprender las características, necesidades, intereses y expectativas de los ciudadanos y organizaciones a quienes van dirigidos sus servicios.

5. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

5.1 CICLO VITAL

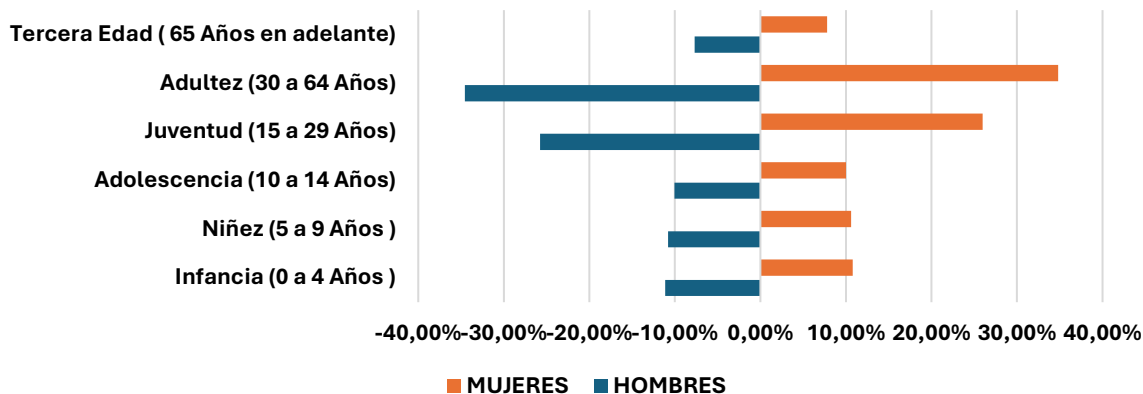
PIRAMIDE POBLACIONAL OCCIDENTE DEL HUILA – NORORIENTE CAUCANO 2025

Crecimiento de la población Occidente del Huila y Nororiente Caucano

MUNICIPIO	2004	2025
LA PLATA	50.255	64.929
LA ARGENTINA	10.333	13.178
TESALIA	9.201	11.361
PAICOL	5.623	6.995
NATAGA	5.629	6.848
BELALCAZAR	31.555	48.762
INZÁ	23.734	30.833
TOTAL	136.330	182.906
CRECIMIENTO	34.16%	

Fuente: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/proyecciones-de-poblacion>

PIRAMIDE POBLACION OCCIDENTE DEL HUILA Y NORORIENTE CAUCANO 2025



Para poder estimar la demanda potencial de la capacidad instalada de camas para una determinada población, es necesario realizar un análisis de la situación demográfica del municipio de la Plata, para la E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Padua de la Plata Huila es importante determinar su población objetivo, para el Occidente del Huila y Nororiente Caucaño en el año 2025 tenemos una población aproximada de 182.906 habitantes lo que comprende 92.905 Hombres con el 50.79 % y 90.541 Mujeres equivalente al 49.20 %.

5.2 GENERO

MUNICIPIO	2025	
	HOMBRES	MUJERES
LA PLATA	32.859	32.070
LA ARGENTINA	6.922	6.796
TESALIA	5.783	5.578
PAICOL	3.556	3.439
NATAGA	3.497	3.351
PAEZ	24.550	23.672
INZA	15.498	15.335
TOTAL	92.665	90.241

5.3 ZONA DE RESIDENCIA

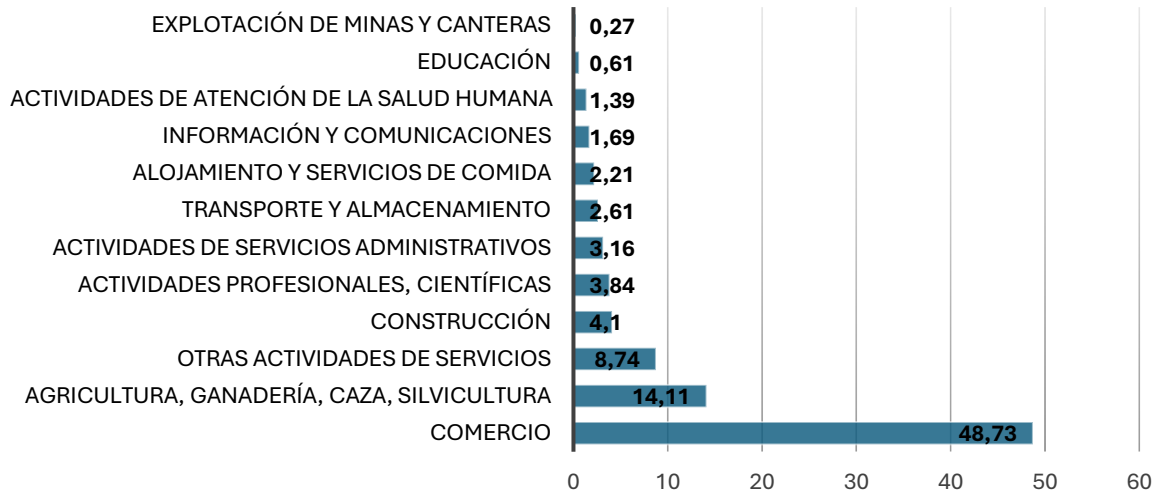
MUNICIPIO	CONCEPTO	HOMBRE	MUJER	Total
La Plata	Cabecera Municipal	13.429	13.869	27.298
	Centros Poblados y Rural Disperso	20.172	18.991	39.163
	Total	33.601	32.860	66.461
La Argentina	Cabecera Municipal	2.513	2.656	5.169
	Centros Poblados y Rural Disperso	4.581	4.311	8.892
	Total	7.094	6.967	14.061
Tesalia	Cabecera Municipal	2.743	2.914	5.657
	Centros Poblados y Rural Disperso	3.151	2.802	5.953
	Total	5.894	5.716	11.610
Nátaga	Cabecera Municipal	1.354	1.452	2.806
	Centros Poblados y Rural Disperso	2.225	1.997	4.222
	Total	3.579	3.449	7.028
Paicol	Cabecera Municipal	1.407	1.550	2.957
	Centros Poblados y Rural Disperso	2.235	1.982	4.217
	Total	3.642	3.532	7.174

5.4 ESTRATO SOCIOECONOMICO

En 2024, el occidente del Huila, al igual que todo el departamento, mostró un crecimiento económico significativo, destacándose en la agricultura y ganadería, especialmente en la caficultura. El departamento fue el segundo con mayor crecimiento económico en Colombia, superando el promedio nacional. La economía huilense se basa en la producción agrícola y ganadera, la explotación petrolera y el comercio.

El Huila fue el segundo departamento con mayor crecimiento económico en Colombia en 2024, con un 3.02%, superando el promedio nacional de 1.6%. La agricultura, ganadería y pesca fueron los sectores de mayor crecimiento en el Huila, con un 9.6%, siendo la caficultura el principal producto.

DISTRIBUCIÓN SEGÚN ACTIVIDAD ECONOMICA OCCIDENTE DEL HUILA



5.5 MUNICIPIOS DE LA ZONA DE INFLUENCIA

- Descripción de la red Pública Servicios de Salud

La red pública de servicios de salud está conformada por **ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA DE LA PLATA HUILA**, siendo el hospital referente y único para la atención hospitalaria de la baja, complejidad para el Municipio de la PLATA - HUILA y la media y alta complejidad de los municipios de La Plata, Paicol, Nátaga, Tesalia, La Argentina y los Municipios De Inza Y Páez

CARACTERIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR

Fecha: 19/08/2025

Código: ME-GPL-CA-002

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN**

Versión: 02

Página No: 1 de 1

Cauca. En los municipios de la zona del occidente del Departamento la red de prestación de servicios de la baja complejidad está conformada por 5 Empresas Sociales del Estado y 2 Empresas Sociales del Estado pertenecientes al Departamento del Cauca, que se muestran en la siguiente tabla:

MUNICIPIO	RED PUBLICA DEL OCCIDENTE DEL DPTO HUILA	COMPLEJIDAD
LA PLATA	ESE SAN SEBASTIAN	BAJA
PAICOL	ESE SANTA ROSA DE LIMA	BAJA
NATAGA	ESE LUIS ANTONIO MOJICA	BAJA
TESALIA	ESE SANTA TERESA	BAJA
LA ARGENTINA	ESE JUAN RAMON NUÑEZ PALACIOS	BAJA
INZA	ESE HOSPITAL LUIS ADRIANO PEREZ	BAJA
PAEZ	ESE HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL	BAJA
LA PLATA	ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA, DE LA PLATA	BAJA, MEDIANA Y ALTA

- Población

La población del Occidente del Huila y Nororiente Caucaño según la proyección del DANE para el año 2025 es de 182.906 habitantes. En el cuadro se observa la población para el año 2020 y la población para el año 2025 con un crecimiento del 34,16% en la población del occidente del departamento del Huila y Nororiente Caucaño.

MUNICIPIO	2025	
	HOMBRES	MUJERES
LA PLATA	32.859	32.070
LA ARGENTINA	6.922	6.796
TESALIA	5.783	5.578
PAICOL	3.556	3.439
NATAGA	3.497	3.351
TOTAL	52.617	51.234

Fuente: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/proyecciones-de-poblacion>

El municipio de la Plata cuenta con la mayor población con una proyección de 64.929 habitantes que corresponde al 62,52 %, seguido se ubica el municipio de La Argentina con de 13.718 habitantes alcanzando el 13,20 % de la Población, en tercer lugar se encuentra Tesalia con una población proyectada de 11.361 habitantes que corresponde al 10,93 %, seguido ubicamos al municipio de Paicol con 6.995 habitantes llegando al 6,73 % y finalmente el municipio de Nátaga contaría para el año 2025 con 6.848 habitantes con un 6.59% del total de la Población del Occidente del Huila.

La población del Nororiente Caucano según la proyección del DANE para el año 2025 es de 79.535 habitantes, de los cuales 40.228 hombres corresponden al 50.57% y mujeres 39.307 con un porcentaje del 49.42%.

MUNICIPIO	2025	
	HOMBRES	MUJERES
PAEZ	24.790	23.972
INZA	15.498	15.335
TOTAL	40.228	39.307

Fuente: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/proyecciones-de-poblacion>

- Crisis y Fenómeno Migratorio

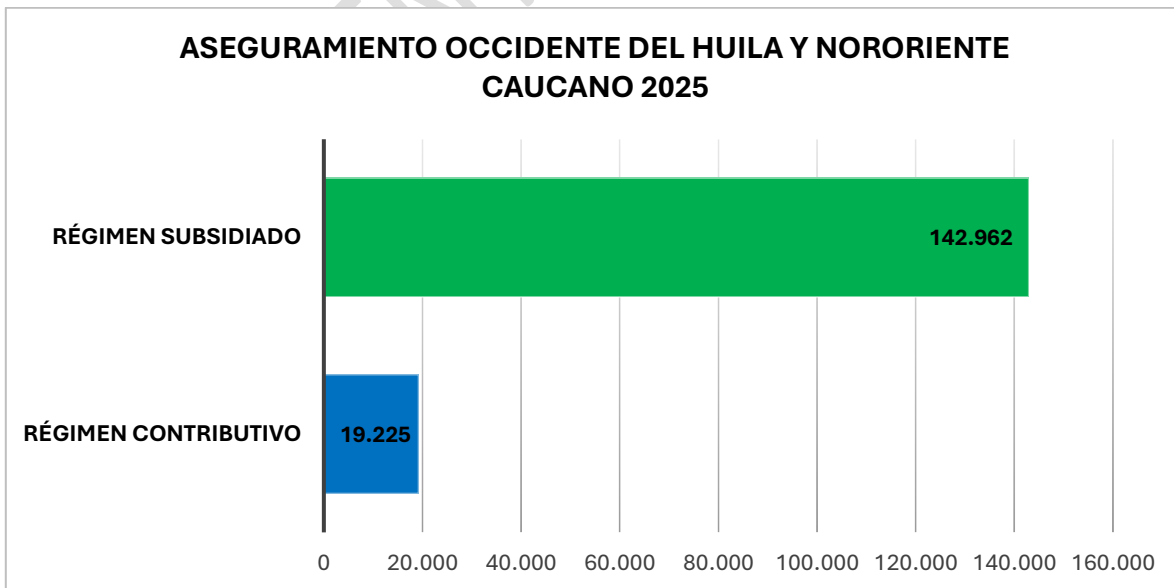
La crisis y el fenómeno migratorio en el occidente del Huila se caracterizan principalmente por la presencia de migrantes de otras regiones y países, especialmente venezolanos, que buscan oportunidades en el departamento. La afluencia de estos migrantes, a menudo en tránsito o en busca de residencia, genera presión sobre recursos y servicios locales, aumenta la competencia por empleos en la agricultura y otras actividades económicas y puede exacerbar problemáticas sociales como la pobreza y la delincuencia. La respuesta a este fenómeno requiere políticas públicas que garanticen derechos, protejan a los migrantes vulnerables y aborden los retos socioeconómicos que enfrentan tanto los migrantes como las comunidades receptoras.

Cabe anotar que también se tiene una población trashumante de personas dedicadas a la recolección de café en época de cosecha, con dos picos grandes al año entre los meses de abril a julio y de octubre a diciembre; otro aspecto importante es la población migrante de otros países, especialmente de la República de Venezuela que han venido ubicándose en nuestra región y que aún no se encuentran censados y por tanto es una población que no se encuentra cuantificada, pero la que sin duda, la ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA prestara sus servicios de salud.

- Aseguramiento en Salud Población Occidente del Huila y Nororiente Caucano 2025

MUNICIPIO	POBLACIÓN DANE 2025	RÉGIMEN CONTRIBUTIVO Corte Junio 2025	RÉGIMEN SUBSIDIADO Corte Junio 2025
LA PLATA	64.929	10.847	55.126
LA ARGENTINA	13.178	1.025	13.646
TESALIA	11.361	1.868	7.244
PAICOL	6.995	693	4.056
NATAGA	6.848	567	5.104
BELALCAZAR	48.762	2.429	33.352
INZÁ	30.833	1.826	24.434
TOTAL	182.906	19.225	142.962

Fuente: <https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/Paginas/cifras-aseguramiento-salud.aspx>



- Georeferenciación con la ESE HDSAP

MUNICIPIOS	DISTANCIA A LAS E.S.E HDSAP	TIEMPO
LA PLATA	950 M	12 Min
LA ARGENTINA	30.9 Km	55 Min
TESALIA	28 Km	25 Min
NÁTAGA	25.9 Km	38 Min
PAICOL	21.5 Km	27 Min

Fuente: HDSAP

- Georeferenciación entre Municipios del Nororiente Caucano y la ESE HDSAP

MUNICIPIO	DISTANCIA A POPAYAN	TIEMPO
INZA	48,7 Km	1h 35 Min
PAEZ (BELALCAZAR)	48,5 Km	1h 32 Min

Fuente: HDSAP

- Georeferenciación entre la ESE HDSAP de la Plata Huila y Centros de Referencia de mayor Complejidad.

CIUDADES	DISTANCIA	TIEMPO
NEIVA	124 KM	2h 25 min
IBAGUÉ	366 KM	6h 10 min
BOGOTÁ	467 KM	8h 51 min
CALI	296 KM	7h 19 min
POPAYÁN	148 KM	3h 59 min

Fuente: HDSAP

- Cabildos Indígenas del Occidente del Huila y Nororiente Caucano

Para la E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Padua, brindar el apoyo, atención y acompañamiento a las poblaciones indígenas y afrodescendientes asentadas en el sur occidente del Departamento se convierte en una necesidad prioritaria en aspectos relacionados con la salud, ya que la población que se atiende de estas comunidades es muy constante y han tomado un lugar muy

importante que no se debe desconocer y que por su identidad propia requieren el apoyo como parte importante en el marco de población vulnerable.


Para la institución es necesario conocer los resguardos que tiene el sur occidente del Huila, su población y ubicación para tener una base aproximada de la población potencialmente usuaria de los servicios de la E.S.E, adicional dentro de los programas de la institución en la oficina de SIAU se cuenta con la guía bilingüe para el acompañamiento en la traducción y comprensión de la información dada por el personal de salud y sea mucho más hacedero la atención.

MUNICIPIO	TIPO DE COMUNIDAD	NOMBRE DE LA COMUNIDAD	PUEBLO ORIGINARIO
La Plata Huila	Resguardo	RESGUARDO NAM MISAK	MISAK
	Cabildo	CABILDO FIW PAEZ	NASA PAÉZ
	Cabildo	CABILDO LOS ÁNGELES	NASA PAÉZ
	Cabildo	CABILDO SAN MIGUEL	NASA
	Resguardo	RESGUARDO PAEZ Y GUAMBIANO DE LA GAITANA	NASA - MISAK
	Resguardo	RESGUARDO POTRERITO	NASA PAÉZ
	Resguardo	RESGUARDO LA REFORMA	NASA - MISAK
	Resguardo	RESGUARDO LA ESTACIÓN - TALAGA	NASA PAEZ
	Resguardo	RESGUARDO NUEVA ESPERANZA	NASA
Resguardo	RESGUARDO JUAN TAMA	NASA PAÉZ	

Fuente: <https://www.sirhuila.gov.co/wp-content/uploads/2023/GESTIONDELDEEMP/Evaluaci%C3%B3n-del-componente-de-requisitos-legales-2020-%E2%80%93-SGP-%E2%80%93-AESGPRI.pdf>

MUNICIPIO	TIPO DE COMUNIDAD	NOMBRE DE LA COMUNIDAD	PUEBLO ORIGINARIO
La Argentina	Resguardo	RESGUARDO NUEVO AMANECER - LA MESETA	MISAK
	Resguardo	RESGUARDO PICKWE IKH (LAGUNA DEL CACIQUE JUAN TAMA)	NASA PAEZ

MUNICIPIO	TIPO DE COMUNIDAD	NOMBRE DE LA COMUNIDAD	PUEBLO ORIGINARIO
Nátaga	Resguardo	RESGUARDO LLANO BUCO - BUKJ UKUE	NASA PAÉZ
	Asentamiento	ASENTAMIENTO LAS MERCEDES	NASA

	CARACTERIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR	Fecha: 19/08/2025
		Código: ME-GPL-CA-002
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN	Versión: 02
		Página No: 1 de 1

- Población Étnica 2024 La Plata Huila

POBLACIÓN	NUMERO DE HABITANTES
INDIGENA	3.669
GITANA o Rom	1
RAIZAL	3
PALENQUERA	6
NEGRA MULATA O AFROCOLOMBIANA	633

5.6 MAPA DE CONTRTACIÓN

INFORMACIÓN CONTRACTUAL 2025				
ENTIDAD	CONTRATO	VIGENCIA	STATUS	
 EPS Sanitas	SANITAS EPS	IBOGCU2993	01/04/2023 a 31/03/2025	NEGOCIACION
 ESE LUIS ANTONIO MOJICA	015 - 2025		01/01/2025 a 30/06/2025	N/A
 NUEVA EPS	NO		NO	ENVIO POLIZA INICIO PROCESO CONTRACTUAL
 ASMET SALUD	OTROSI No.3		31/31/2025	ESPERA FIRMA POR PARTE DE LA EPS
 AIC EPS - I	EN PROCESO		EN PROCESO	ANALISIS ANEXO No.6
 MALLAMAS EPS - I	EN PROCESO		EN PROCESO	ANALISIS MINUTA
 FOMAG/FIDUPREVISORA	EN PROCESO		EN PROCESO	EN ESERA RESULTADOS CONVOCATORIA PARA INICIAR PROCESO CONTRACTUAL
 POLICIA NACIONAL	CONTRATO No. 85-5-20007-25		Hasta 11/06/2025 [4 MESES]	N/A
 SALUD TOTAL	EN PROCESO		EN PROCESO	NEGOCIACION TARIFAS
 EJERCITO NACIONAL	183 - DISAN - EJC/CENAC REGIONAL NEIVA - 2024		Hasta el 30/09/2025 (o hasta agotar recursos)	N/A
 COOSALUD	423960C00061666-25 y 423960S00061667-25		31/03/2026	N/A
 COLMEDICA	NO		NO	PROCESO DE NEGOCIACION
 AXXA COLPATRIA	NO		NO	PROCESO DE NEGOCIACION
 SEGUROS MUNDIAL	NO		NO	EN PROCESO NEGOCIACION
 ARL SURA COLOMBIA	NO		NO	PROCESO DE NEGOCIACION
 COMPAÑIA DE SEGUROS DE VIDA ARL	NO		NO	EN ESPERA FIRMA MINUTA
 POSITIVA	No. 0911 de 2021		27 DE DICIEMBRE 2026	NEGOCIACIÓN TARIFAS 2025

— Salud Integral, Impacto Real —

5.7 Grupos de Interés y Caracterización


Caracterizar es un ejercicio investigativo que busca identificar y obtener información sobre las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de la ciudadanía y los grupos de valor con los que interactúa la institución con el fin de agruparlos o segmentarlos de acuerdo con atributos o características similares.

- ✓ Ventajas de segmentar ciudadanía y grupos de valor

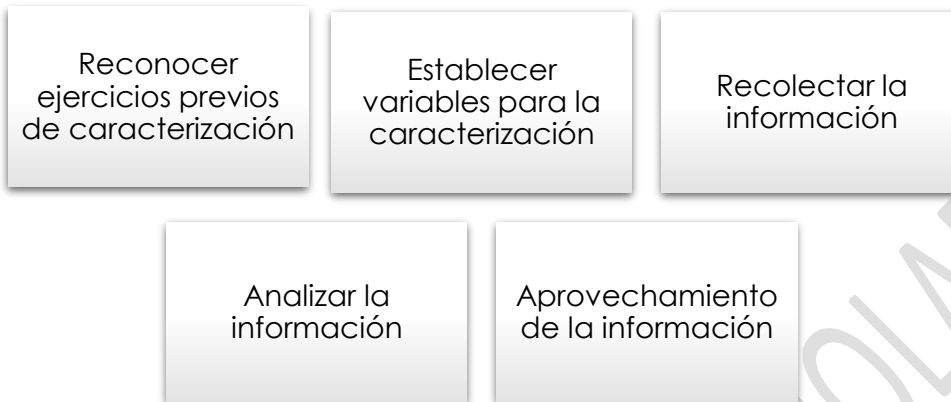


- ✓ Variables para la segmentación



	CARACTERIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR	Fecha: 19/08/2025
		Código: ME-GPL-CA-002
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA	Versión: 02
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN	Página No: 1 de 1

✓ Pasos para caracterizar a la ciudadanía



Paso No.1 Reconocer ejercicios previos de caracterización: Son mecanismos y herramientas que han sido empleadas para el levantamiento de información y dónde están los resultados de los datos de ejercicios anteriores en el marco del relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de valor, actualmente la E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Padua tiene una base importante de identificación de distintos actores que interactúan en las audiencias públicas de rendición de cuentas.

A partir de esta información la institución obtiene una base de datos para la identificación y segmentación de los grupos de interés que acuden a estos espacios de dialogo de la siguiente manera:

Formulario de Inscripción para Participación Rendición de Cuentas 2024

Formulario Virtual Preguntas Previas Rendición de Cuentas 2024

FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN



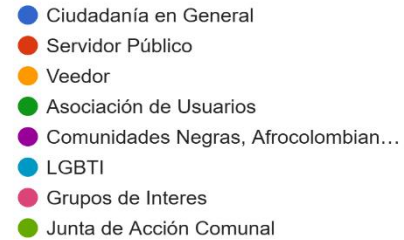
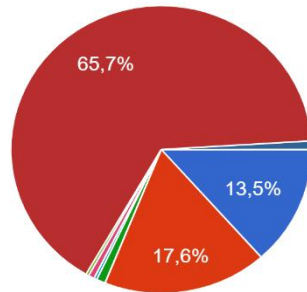
AUDIENCIA PÚBLICA DE
RENDICIÓN DE CUENTAS
VIGENCIA **2024**



— Salud Integral, Impacto Real —

Sector o Entidad que Representa

312 respuestas



▲ 1/2 ▼

- Colaborador de la Institución: 205 equivalente al 65.7%
- Servidor Público: 55 equivalente al 17.6%
- Ciudadanía en General: 42 equivalente al 13.5%
- Grupos de Interés: 2 equivalente al 0.06%
- Asociación de Usuarios: 3 equivalente al 1%
- Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras: 3 equivalente al 1%
- LGTBIQ+: 1 equivalente al 0.03%




— Salud Integral, Impacto Real —

Documento no valido en medio impreso sin la identificación de "Documento Controlado"

Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad de la E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Padua de La Plata

H. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte de Hospital.

	CARACTERIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR	Fecha: 19/08/2025
		Código: ME-GPL-CA-002
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN	Versión: 02
		Página No: 1 de 1

Paso No. 2 Establecer variables para la caracterización

Identificar cuáles son las variables que se deberán estudiar y cuál es el nivel de profundidad o desagregación de la información requerida.

Relevantes: Estadística generada anual de los egresos de los usuarios en todos los servicios (Software Dinámica Gerencial).

Económicas: Requiere establecer un equipo de trabajo para realizar cada una de las actividades programadas para cada vigencia.

Medibles: Se proyecta informes medibles de cada una de las actividades y se evalúa la adherencia.

Asociativas: La institución a través de la oficina de atención al usuario SIAU realiza la socialización con la Asociación de usuarios de la zona de influencia del Hospital y la implementación de la Política de Participación Social en Salud con veintitrés (23) actividades.

Consistentes: Informes de gestión de los avances realizados en cada vigencia y el aporte generado en cada espacio de participación establecido por la institución.

Geográficas: Actualmente la institución esta ubica en el Municipio de la Plata Occidente del Huila, con un zona de cobertura de cinco (5) municipios como son La Argentina, Tesalia, Nátaga y Paicol, sin dejar de lado toda la población del Nororientе Caucano con los municipio de Inza y Belalcázar.

Demográficas: La E.S.E tiene establecido hace 4 años un documento denominado Perfil Demográfico Institucional, donde se consolida toda la información de su población y entorno, como la cultura, grupos etarios.

Intrínsecas: La población de la zona de influencia en su mayoría es rural en un 60 % y un 40% urbano, las preferencias en realizar los trámites en la institución es por canal presencial (físico), teniendo en cuenta que las coberturas de internet son deficientes y no pueden acceder a la información de la página web.

Paso No. 3 Recolectar la información

Consolidación de la información mediante instrumentos Cualitativos y Cuantitativos

✓ Cualitativos

Encuestas Físicas o Virtuales



CARACTERIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR

Fecha: 19/08/2025

Código: ME-GPL-CA-002

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN

Versión: 02

Página No: 1 de 1

Informes de Gestión

Registro Administrativos y Misionales (Dinámica Gerencial)

✓ Cuantitativos

Cuestionarios medición de la adherencia

Cuadro de Mando de Indicadores de Ley e Institucionales

PAMEC

Paso No. 4 Analizar la Información

Sector

Segmento

Paso No. 5 Aprovechamiento de la Información

El equipo líder de la caracterización deberá difundir la información sobre la caracterización, asegurar que los resultados sean publicados como datos abiertos, facilitar la consulta interna y externa de esta información, promover el aprovechamiento de los resultados de los ejercicios de caracterización, así como el análisis de datos.

1. INSTRUMENTO

Seleccione los grupos de valor que serán caracterizados

Personas
Grupos
Empresas
Entidades públicas
Otro, ¿cuál?

Señale el (los) objetivo(s) del ejercicio de caracterización asociado a las políticas de relacionamiento con la ciudadanía:

CARACTERIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR

Fecha: 19/08/2025

Código: ME-GPL-CA-002

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN**

Versión: 02

Página No: 1 de 1

SERVICIO AL CIUDADANO

Adecuar la oferta institucional
Diseñar o implementar un nuevo servicio
Adecuar arreglos institucionales
Adecuar procesos y procedimientos para la entrega de bienes y servicios
Adecuar o implementar procesos de cualificación de servidores públicos
Adecuar o implementar canales de atención
Fortalecer la comunicación con los grupos de valor
Otro, ¿cuál?

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Identificar necesidades y expectativas de los ciudadanos en materia de información y diálogo
Identificar preferencias por canales de información y diálogo (presenciales y virtuales)
Identificar usuarios de servicios, de organizaciones sociales y grupos de la ciudadanía con intereses específicos frente a la gestión institucional
Identificar propuestas ciudadanas para la solución de problemas o innovación en la gestión
Otro, ¿cuál?

RENDICIÓN DE CUENTAS

Priorizar contenidos de la información de cuentas según los públicos
Revisar o modificar información en lenguaje claro
Diseñar acciones de incentivos en el marco del proceso de rendición de cuentas
Potenciar todos los mecanismos de divulgación de información (presenciales y virtuales)
Otro, ¿cuál?

**CARACTERIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR****Fecha:** 19/08/2025**Código:** ME-GPL-CA-002**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN****Versión:** 02**Página No:** 1 de 1**TRÁMITES**

Identificar características generales de la población objetivo de trámites y servicios para el registro en el SUIT (sistema único de información de trámites).

Identificar características de la población objetivo de trámites y servicios para racionalizar, simplificar o automatizar trámites

Identificar posibles trámites que se convertirán en consultas de información

Otro, ¿cuál?

TRANSPARENCIA

Identificar necesidades de los ciudadanos en materia de información pública

Identificar expectativas y preferencias de los ciudadanos en materia de canales de información pública (presenciales y virtuales)

Adecuar procesos y procedimientos para la entrega de información

Otro, ¿cuál?

Proyecto: Nelson Felipe Tierradentro Quintero
Planeacion E.S.E HDSAP 2025

DOCUMENTO CONTROLADO