
 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>CARACTERIZACION GRUPOS DE INTERES AREA TIC</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D14</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 02/02/2024</p>	<p>V1</p>	<p><b>PÁGINA</b> 1 de 11</p>

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO CARMEN EMILIA OSPINA**

**GERENTE: JOSÉ ANTONIO MUÑOZ PAZ**

**CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE INTERES AREA TIC**



**2024**

*Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad*


**LÍNEA AMIGA**  
**863 2828**


**WHATSAPP**  
**304 384 99 92**


**ESE Carmen Emilia Ospina**

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>CARACTERIZACION GRUPOS DE INTERES AREA TIC</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D14</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 02/02/2024</p>	<p>V1</p>	<p><b>PÁGINA</b> 2 de 11</p>

## TABLA DE CONTENIDO

### Contenido



<b>TABLA DE CONTENIDO .....</b>	<b>2</b>
<b>1. OBJETIVOS .....</b>	<b>4</b>
<b>1.1 Objetivo General:.....</b>	<b>4</b>
<b>1.2 Objetivos especificos.....</b>	<b>4</b>
<b>2. GRUPO DE INTERÉS .....</b>	<b>5</b>
<b>2.1 Grupos de interés del AREA TIC.....</b>	<b>5</b>
<b>2.1.1 GRUPOS DE INTERES INTERNO .....</b>	<b>7</b>
<b>2.1.2 GRUPOS DE INTERES EXTERNO .....</b>	<b>8</b>

*Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad*

 **LÍNEA AMIGA**  
**863 2828**

 **WHATSAPP**  
**304 384 99 92**

 **ESE Carmen Emilia Ospina**

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>CARACTERIZACION GRUPOS DE INTERES</b> <b>AREA TIC</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D14</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 02/02/2024</p>	<p>V1</p>	<p><b>PÁGINA</b> 3 de 11</p>

## INTRODUCCION

La ESE CARMEN EMILIA OSPINA, busca garantizar los recursos informáticos y de comunicación a nuestros clientes, pacientes y proveedores de la entidad, de acuerdo a las tecnologías de hardware y software existentes, teniendo en cuenta la mejora continua y la minimización de los tiempos, brindando efectividad y eficiencia a todos los procesos con enfoque basado en la política de Gobierno Digital.

Los grupos de interés deben ser reconocidos, porque son quienes se afectan por las acciones de las directrices impartidas por la ESE Carmen Emilia Ospina, así como identificar sus necesidades y expectativas.



El área de las TIC, ha realizado un diseño de gestión para reconocer e identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de los distintos grupos de interés.

*Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad*

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92


  
ESE Carmen Emilia Ospina

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>CARACTERIZACION GRUPOS DE INTERES AREA TIC</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D14</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 02/02/2024</p>	<p>V1</p>	<p><b>PÁGINA</b> 4 de 11</p>

## 1. OBJETIVOS

### 1.1 Objetivo General:

Identificar y segmentar las características y necesidades de los grupos de interés del área de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la ESE CARMEN EMILIA OSPINA, para tener claras las diversas solicitudes de atención y ofrecer apoyo focalizado, en lugar de tratar de satisfacer a todos con una oferta unificada.

### 1.2 Objetivos específicos



- Identificar los grupos de interés que forman parte del área TIC, de la ESE CEO.
- Identificar las necesidades de los grupos de interés con el fin de facilitar la interacción con la administración.
- Generar información que sirva como referencia para el diseño e implementación de las políticas de servicio de la Entidad.

*Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad*

 **LÍNEA AMIGA**  
**863 2828**

 **WHATSAPP**  
**304 384 99 92**

 **ESE Carmen Emilia Ospina**

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>CARACTERIZACION GRUPOS DE INTERES AREA TIC</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D14</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 02/02/2024</p>	<p>V1</p>	<p><b>PÁGINA</b> 5 de 11</p>

## 2. GRUPO DE INTERÉS

Un grupo de interés corresponde a las personas naturales o jurídicas que, de una manera u otra, tienen interés en la gestión realizada por el ÁREA TIC y requieren interactuar con ella, bien sea directa o indirectamente.

### 2.1 GRUPOS DE INTERÉS DEL AREA TIC

#### Grupos de interés Gobierno

- Ministerio de Salud
- Superintendencia de Salud
- Secretaria de Salud Departamental
- Secretaria de Salud Municipal
- Entes de Control



#### Grupos de interés Externos

- Entidades Adscritas y vinculadas
- Proveedores de redes y servicios
- Contratistas
- Agremiaciones
- Ciudadanos

#### Grupos de interés Servidores

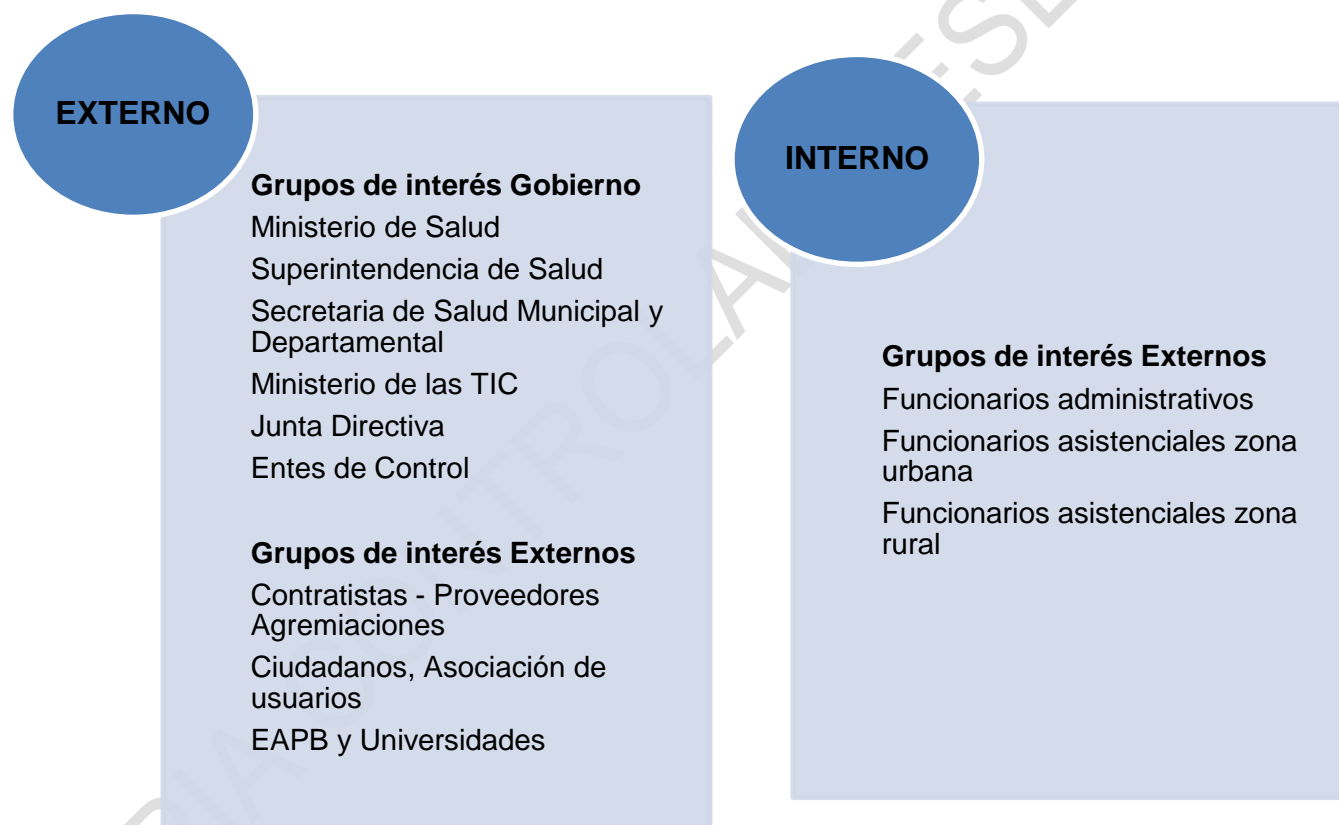
- Funcionarios administrativos
- Funcionarios asistenciales zona urbana
- Funcionarios asistenciales zona rural



Los Grupos de Interés Internos: Son aquellos grupos imprescindibles para la operación de la Entidad, es decir, todos aquellos que tienen una relación laboral o contractual con el área TIC, como lo son los servidores públicos y contratistas.

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>CARACTERIZACION GRUPOS DE INTERES AREA TIC</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D14</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 02/02/2024</p>	<p>V1</p>	<p><b>PÁGINA</b> 6 de 11</p>

Los Grupos de Interés Externos: Son aquellos grupos que no participan directamente en las actividades de operación de la Entidad, pero que son destinatarios de los productos y/o servicios que la ESE CARMEN EMILIA OSPINA, ofrece en el marco del desarrollo de su cadena de valor, también hacen parte de este grupo aquellos que no participan directamente en el intercambio de productos y/o servicios la ESE CARMEN EMILIA OSPINA, pero que pueden verse afectados económica, ambiental y socialmente por las acciones de ésta.

A continuación, se ilustran los grupos de interés del área TIC



 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>CARACTERIZACION GRUPOS DE INTERES</b> <b>AREA TIC</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D14</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 02/02/2024</p>	<p>V1</p>	<p><b>PÁGINA</b> 7 de 11</p>

### 2.1.1 GRUPOS DE INTERES INTERNO



GRUPO	CARACTERÍSTICAS	NECESIDAD	ZONA	EXPECTATIVAS
<p>* Funcionarios administrativos</p>	<p>Personal vinculado a la planta, con cargos administrativos y asistenciales.</p>	<p>* Disponibilidad de recursos informáticos para la realización de las actividades * Control de acceso a los sistemas de información en aras de brindar seguridad en los datos procesados</p>	<p>URBANA</p>	<p>* Cumplimiento de los planes y programas de la misión institucional</p>
<p>* Funcionarios asistenciales zona urbana</p>			<p>URBANA</p>	
<p>* Funcionarios asistenciales zona rural</p>			<p>RURAL</p>	

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92




  
ESE Carmen Emilia Ospina

 <b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO <b>CARACTERIZACION GRUPOS DE INTERES</b> <b>AREA TIC</b>			
<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN	<b>CODIGO:</b> GCI-S1-D14	<b>VIGENCIA:</b> 02/02/2024	V1	<b>PÁGINA</b> 8 de 11

### 2.1.2 GRUPOS DE INTERES EXTERNO

GRUPO	CARACTERÍSTICAS	NECESIDAD	ZONA	EXPECTATIVAS	
<b>Ministerio de Salud</b>	Entidad de orden nacional y/o regional que dicta lineamientos para la realización de seguimiento al cumplimiento de éstos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suministro de información confiable y oportuna sobre la salud de la población</li> <li>• Las herramientas tecnológicas permitan realizar una óptima atención en la prestación del servicio y estar preparados para las contingencias, garantizando una atención segura y con calidad.</li> </ul>	URBANA Y RURAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Cumplimiento de las políticas de salud</li> <li>* Mantener la habilitación de los servicios</li> </ul>	
<b>Superintendencia de Salud</b>		Cumplir con los lineamientos de conformidad con las exigencias de ley			*Cumplimiento de las políticas
<b>Secretaria de Salud Municipal y Departamental</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>*Cumplir con las normas y leyes</li> <li>*Respuesta oportuna a los requerimientos</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir normatividad y planes de mejoramiento</li> <li>• Eficiente gestión de los recursos públicos</li> </ul>
<b>Ministerio de las TIC</b>					
<b>Entes de Control</b>					

*Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad*

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>CARACTERIZACION GRUPOS DE INTERES</b> <b>AREA TIC</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D14</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 02/02/2024</p>	<p>V1</p>	<p><b>PÁGINA</b> 9 de 11</p>



GRUPO	CARACTERÍSTICAS	NECESIDAD	ZONA	EXPECTATIVAS
<p><b>Junta Directiva</b></p>	<p>Grupo de personas que toman decisiones frente a los distintos requerimientos o proposiciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Información oportuna y permanente del cumplimiento de metas y objetivos institucionales</li> <li>* Apoyo, control y asertividad en la toma de decisiones</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>* Herramientas tecnológicas que permitan la proyección de la información.</li> </ul>
<p><b>Contratistas - Proveedores</b></p>	<p>Persona natural o jurídica vinculada a través de contrato, convenio o acuerdo con la ESE Carmen Emilia Ospina</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Disponibilidad de recursos para la realización de las actividades - Infraestructura</li> <li>* Cumplimiento del objeto contractual</li> </ul>	<p>URBANA Y RURAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Conocimiento del manejo de los sistemas de información</li> <li>* comunicación asertiva para el logro de los objetivos</li> <li>* Capacitación constante</li> <li>* Permanencia de los servicios.</li> <li>* Adecuada prestación de los servicios.</li> </ul>
<p><b>Agremiaciones</b></p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>* Prestación de servicios a los usuarios relacionados en las Bases de Datos</li> <li>* Cumplir con el aseguramiento definido en la ley.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>* Cargue o consulta de los usuarios suministrados.</li> <li>* Configuración en los sistemas de información de acuerdo con los servicios pactados.</li> </ul>
<p><b>EAPB</b></p>				

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92


  
ESE Carmen Emilia Ospina

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>CARACTERIZACION GRUPOS DE INTERES</b> <b>AREA TIC</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D14</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 02/02/2024</p>	<p>V1</p>	<p><b>PÁGINA</b> 10 de 11</p>



GRUPO	CARACTERÍSTICAS	NECESIDAD	ZONA	EXPECTATIVAS
<p>Universidades</p>		<p>* Tener acceso a los sistemas de información para poder adquirir experiencia y habilidades para los estudiantes.</p>		<p>* Cumplimiento en los convenios</p>
<p>Usuarios -Asociación de usuarios</p>	<p>Personas naturales y/o jurídicas beneficiarias de los productos y servicios prestados por la ESE CARMEN EMILIA OSPINA y visitantes de las instalaciones.</p>	<p>* Accesibilidad a los servicios de la ESE Carmen Emilia Ospina.</p>		<p>Calidad del servicio prestado.</p>

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92


  
ESE Carmen Emilia Ospina

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>CARACTERIZACION GRUPOS DE INTERES AREA TIC</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>CODIGO:</b> GCI-S1-D14</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 02/02/2024</p>	<p>V1</p>	<p><b>PÁGINA</b> 11 de 11</p>

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
Versión	Descripción del cambio	Fecha de aprobación
1	<p>Elaboración del documento: Se elabora documento con el fin de darle una caracterización a los grupos de interés del área de TICS. Y así mismo obtener una mejora continua en el subproceso de “Sistemas informáticos”.</p>	02/02/2024
<p>Nombre: Martha Patricia Plazas Zambrano. Profesional Especializado I Área TIC</p> <p>Nombre: Karla Gisela Puentes Medina Agremiada Asistir</p>	<p>Nombre: Irma Susana Bermúdez Acosta. Contratista área Garantía de la Calidad.</p>	<p>Nombre: José Antonio Muñoz Paz. Cargo: Gerente.</p>
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>

*Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad*

 **LÍNEA AMIGA**  
863 2828

 **WHATSAPP**  
304 384 99 92

 **ESE Carmen Emilia Ospina**