

**LISTA DE DISTRIBUCIÓN**

| <b>VERSIÓN</b> | <b>CARGO</b>          |
|----------------|-----------------------|
| 01             | DIRECCIÓN GENERAL     |
| 01             | COORDINADOR - CALIDAD |

**Control De Cambios**

| <b>Versión No.</b> | <b>Fecha de Actualización</b> | <b>Razón Del Cambio</b> |
|--------------------|-------------------------------|-------------------------|
| 01                 | 26/062019                     | Versión Original        |
|                    |                               |                         |
|                    |                               |                         |

| <b>Elaborado Por:</b>    | <b>Revisado Por:</b>             | <b>Aprobado por:</b>             |
|--------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
|                          |                                  |                                  |
| Cargo:<br>Asesor Externo | Cargo:<br>Coordinador de Calidad | Cargo:<br>Coordinador de Calidad |
| Fecha:                   | Fecha:                           | Fecha:                           |

**1. OBJETIVO**

Identificar las características de los grupos de valor de la Función Pública, a partir de los requerimientos realizadas por los mismos, con el fin de gestionar acciones que se adecuen a sus necesidades.

**2. ALCANCE**

Inicia con la identificación de los grupos de valor y de interés.

**3. RESPONSABLE**

Líderes del proceso gestión Estratégica

**4. DESARROLLO**

| DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD   | REGISTRO                                       | RESPONSABLE                          |
|---|--|--------------------------------------|
| Identificar el (los) grupo(s) de ciudadanos al (los) cual(es) debe dirigir sus productos y servicios (grupos de valor) y para qué lo debe hacer, es decir, cuáles son los derechos que se deben garantizar, qué necesidades se deben satisfacer, qué problemas se deben solucionar.<br>Recolectar la información necesaria para la caracterización de los grupos de valor y el conocimiento de sus necesidades, detectando si ya cuenta con dicha información y en qué fuentes se encuentra, o de ser necesario, definir procedimientos y herramientas para su obtención. | Caracterización de grupos de valor y/o interés | Líder Proceso de Gestión Estratégica |
| Consultar la base datos de las con el fin de facilitar la identificación y caracterización de grupos de valor, ejemplo base de datos de SISBEN, población adulto mayor, población rural etc.  | Caracterización de grupos de valor y/o interés | Líder Proceso de Gestión Estratégica |
| Clasificar los grupos de personas (naturales o jurídicas) dependiendo de características similares (necesidades, problemas, ubicación territorial, entre otras).  | Caracterización de grupos de valor y/o interés | Líder proceso Gestión Estratégica    |
| Establecer y priorizar variables que permitan caracterizar (identificar, segmentar y reconocer) sus grupos de valor y, especialmente, sus derechos, necesidades y problemas.  | Caracterización de grupos de valor y/o interés | Líder proceso Gestión Estratégica    |

|   |   |  |
|---|---|--|
| <p>Separar el análisis según los usuarios típicos de cada entidad. Es importante reconocer a cuáles de las siguientes clasificaciones se atiende, total o parcialmente, en el desarrollo de los objetivos de la entidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuos</li> <li>• Organizaciones</li> </ul> | <p>Caracterización de grupos de valor y/o interés</p> | <p>Líder proceso Gestión Estratégica</p> |
| <p>Identificar, los problemas o necesidades de los grupos de valor, con precisión, pertinencia y prioridad, a partir de su y siempre teniendo presente el propósito fundamental, mediante procesos participativos.</p>  | <p>Caracterización de grupos de valor y/o interés</p> | <p>Líder proceso Gestión Estratégica</p> |
| <p>Proyectar los problemas o necesidades de los grupos de valor a 4, 10, 20 años o según se disponga en la entidad.</p>   | <p>Caracterización de grupos de valor y/o interés</p> | <p>Líder proceso Gestión Estratégica</p> |
| <p>Estimar los tiempos en los cuales se espera atender dichos problemas o necesidades, teniendo claro cuál es el valor agregado que, con su gestión, aspira aportar en términos de resultados e impactos.</p>   | <p>Caracterización de grupos de valor y/o interés</p> | <p>Líder proceso Gestión Estratégica</p> |
| <p>Periódicamente practique mecanismo a los grupos de valor para:<br/>Medir la percepción que tienen frente a la cantidad y calidad de los bienes y servicios ofrecidos, sus resultados e impactos.</p>   | <p>Encuesta de satisfacción</p>                       | <p>Líder proceso Gestión Estratégica</p> |
| <p>Identifique, en la medida de lo posible) los efectos o cambios que se quiere generar en el mejoramiento de las condiciones de vida de sus grupos de valor.</p>   | <p>Caracterización de grupos de valor y/o interés</p> | <p>Líder proceso Gestión Estratégica</p> |
| <p>Desarrollar y mantener alianzas estratégicas con grupos de valor o grupos de interés con el fin de lograr sus objetivos</p>  | <p>Caracterización de grupos de valor y/o interés</p> | <p>Líder proceso Gestión Estratégica</p> |
| <p>El CEDAC debe Promover los diferentes canales y/o espacios suficientes y adecuados para interactuar con ciudadanos, usuarios o grupos de interés.</p>  | <p>Caracterización de grupos de valor y/o interés</p> | <p>Líder proceso Gestión Estratégica</p> |

|  |   |  |
|--|---|--|
| <p>Habilitar los canales, escenarios, mecanismos y medios presenciales y electrónicos para consultar, discutir y retroalimentar con los ciudadanos usuarios y/o grupos de valor, sus recomendaciones u objeciones en el desarrollo de la actividad que la entidad adelanta en el marco de su gestión</p> | <p>Caracterización de grupos de valor y/o interés</p> | <p>Líder proceso Gestión Estratégica</p> |
| <p>Involucrar a los grupos de valor en actividades de participación</p>  | <p>Caracterización de grupos de valor y/o interés</p> | <p>Líder proceso Gestión Estratégica</p> |
| <p>Definir estrategias para capacitar a los grupos de valor</p>  | <p>Caracterización de grupos de valor y/o interés</p> | <p>Líder proceso Gestión Estratégica</p> |
| <p>Socializar a los grupos de los procesos de participación y las rutas de consulta con las que cuenta la empresa CEDAC.</p>   | <p>Caracterización de grupos de valor y/o interés</p> | <p>Líder proceso Gestión Estratégica</p> |
| <p>Publicar y divulgar, los resultados y acuerdos desarrollados en el proceso de participación, señalando la fase del ciclo de la gestión y el nivel de incidencia de los grupos de valor.</p>   | <p>Caracterización de grupos de valor y/o interés</p> | <p>Líder proceso Gestión Estratégica</p> |