



## **Caracterización de Usuarios, Ciudadanos Beneficiarios y Grupos de Interés 2020**

## INTRODUCCIÓN

La **EMPRESA NACIONAL PROMOTORA DEL DESARROLLO TERRITORIAL – ENTerritorio**, es la Entidad que apunta sus esfuerzos institucionales en busca de ser el organismo técnico del Sector Planeación para acompañar a los municipios y los departamentos en la construcción de proyectos estratégicos y de alto impacto social como: vías, acueductos, viviendas, edificaciones, colegios, emprendimientos y otras obras que permitirán generar más desarrollo y empleo. De igual modo, busca convertirse en el principal estructurador de proyectos para ser financiados con recursos provenientes del Sistema General de Regalías (SGR).

En este contexto, es del caso referirse a la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, Ley 1712 de 2014 y de su Decreto reglamentario (1081 de 2015) el cual tiene como objetivo; entregar orientaciones para el diseño y aplicación de ejercicios de caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés para apoyar a las entidades en la construcción de estrategias de atención efectiva a las necesidades, intereses, preferencias y expectativas de la ciudadanía y grupos de valor.

Por tal razón y en fundamento a lo anterior, como referente para la elaboración de este documento se han tomado los resultados arrojados en la encuesta aplicada de **percepción ciudadana y gestión institucional, medición de la satisfacción de los usuarios frente al servicio prestado en el Centro de Atención al Ciudadano – CAC**; y la base de datos del sistema para el seguimiento y gestión de proyectos de ENTerritorio – **FOCUS**.

### 1. OBJETIVO

Optimizar e implementar mecanismos de comunicación dirigidos a ciudadanos, usuarios beneficiarios y grupos de interés que interactúan con la Entidad; con el fin de ofrecer mejores canales de atención que mejoren la gestión institucional.

#### 1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los beneficiarios finales de los proyectos de ENTerritorio.
- Identificar las características organizacionales y geográficas de los usuarios de los servicios de ENTerritorio.
- Identificar los grupos de interés que interactúan con la Entidad.
- Fortalecer las canales de comunicación

## 2. ALCANCE

Va desde la identificación de los tipos de usuarios que se benefician y utilizaron los canales de información y llega con el fortalecimiento de estrategias de comunicación y atención a la ciudadanía y en general de los grupos de interés.

## 3. TIPO DE POBLACIÓN A CARACTERIZAR

### 3.1 USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE ENTERRITORIO

Entidades que hacen parte de la administración pública del Estado colombiano de los diferentes sectores y niveles.

- Nivel nacional
- Nivel regional
- Nivel departamental
- Nivel distrital
- Nivel municipal
- Sector centralizado
- Sector descentralizado
- Organizaciones Internacionales

## CIUDADANOS BENEFICIARIOS DE LOS PROYECTOS:

Ubicación por departamentos, población, empleos generados y valor:



La Guajira	
No. proyectos	15
Personas beneficiadas	643.379
Empleos generados	943
Valor proyectos	61.143.152.797

Cesar	
No. proyectos	25
Personas beneficiadas	176.783
Empleos generados	3.343
Valor proyectos	81.577.483.802

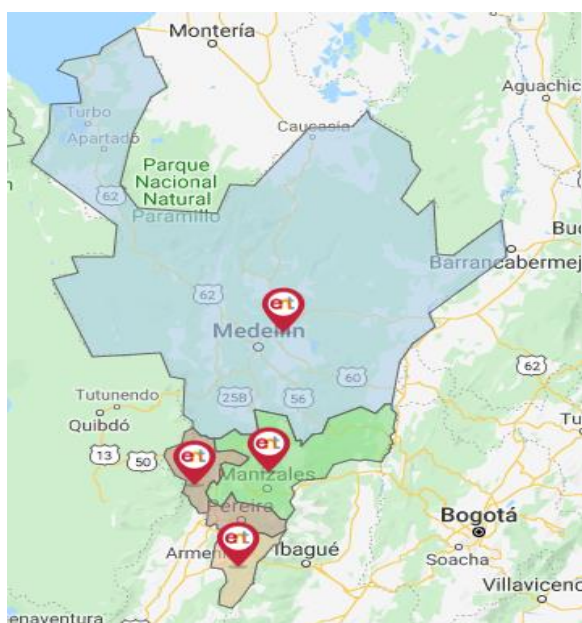
Magdalena	
No. proyectos	26
Personas beneficiadas	671.322
Empleos generados	2.940
Valor proyectos	88.064.721.352

Atlántico	
No. proyectos	81
Personas beneficiadas	1.716.814
Empleos generados	7.259
Valor proyectos	232.424.574.689

Bolívar	
No. proyectos	24
Personas beneficiadas	286.667
Empleos generados	1.500
Valor proyectos	44.771.038.673

Sucre	
No. proyectos	22
Personas beneficiadas	558.675
Empleos generados	1.652
Valor proyectos	38.592.853.297

Córdoba	
No. proyectos	74
Personas beneficiadas	1.462.909
Empleos generados	5.291
Valor proyectos	303.387.585.502



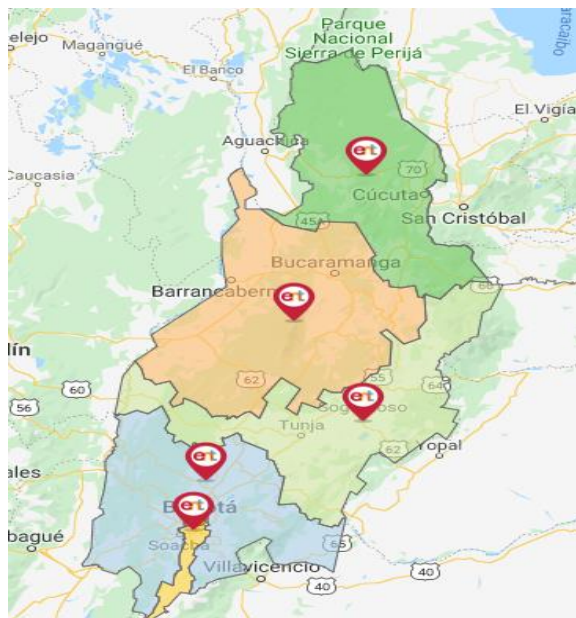
enterritorio		Región Eje Cafetero	
No. Proyectos	150	Valor Proyectos	309.158.630.120
Personas Beneficiadas	2.407.877	Empleos Generados	6.470

Antioquia	
No. proyectos	74
Personas beneficiadas	679.207
Empleos generados	2.764
Valor proyectos	88.311.097.669

Caldas	
No. proyectos	43
Personas beneficiadas	310.940
Empleos generados	1.470
Valor proyectos	35.843.358.026

Risaralda	
No. proyectos	26
Personas beneficiadas	859.666
Empleos generados	2.032
Valor proyectos	182.464.556.085

Quindío	
No. proyectos	7
Personas beneficiadas	48.285
Empleos generados	204
Valor proyectos	2.539.618.340



enterritorio		Región Centro Oriente	
No. Proyectos	388	Valor Proyectos	2.541.501.897.799
Personas Beneficiadas	13.340.135	Empleos Generados	160.231

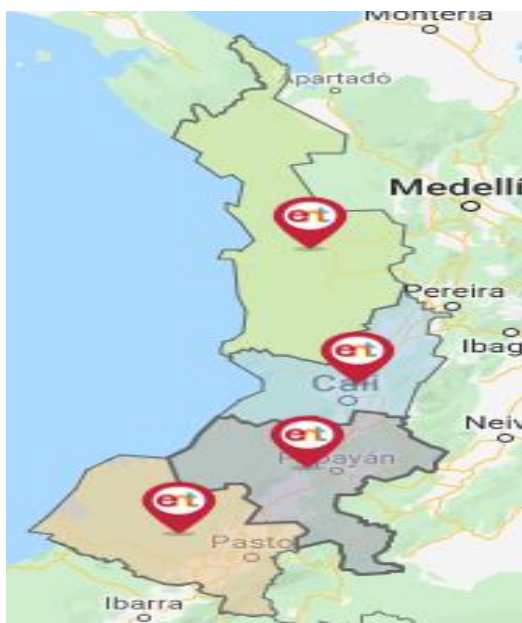
Norte de Santander	
No. proyectos	92
Personas beneficiadas	1.208.336
Empleos generados	7.488
Valor proyectos	297.112.943.525

Santander	
No. proyectos	53
Personas beneficiadas	895.195
Empleos generados	3.492
Valor proyectos	114.937.495.576

Boyacá	
No. proyectos	67
Personas beneficiadas	578.789
Empleos generados	2.131
Valor proyectos	80.714.467.951

Cundinamarca	
No. proyectos	78
Personas beneficiadas	1.747.456
Empleos generados	3.942
Valor proyectos	110.221.295.614

Bogotá D.C	
No. proyectos	98
Personas beneficiadas	6.778.691
Empleos generados	143.178
Valor proyectos	1.938.515.695.131



enterritorio		Región Pacífico	
No. Proyectos	291	Valor Proyectos	544.057.280.039
Personas Beneficiadas	5,888,756	Empleos Generados	12.056

Chocó	
No. proyectos	24
Personas beneficiadas	388.476
Empleos generados	1.708
Valor proyectos	106.779.030.779

Valle del Cauca	
No. proyectos	100
Personas beneficiadas	2.460.815
Empleos generados	4.123
Valor proyectos	129.095.236.553

Cauca	
No. proyectos	85
Personas beneficiadas	1.023.886
Empleos generados	2.915
Valor proyectos	137.173.888.207

Nariño	
No. proyectos	82
Personas beneficiadas	1.443.404
Empleos generados	3.310
Valor proyectos	171.009.124.499



**enterritorio**

**Región Centro Sur**

No. Proyectos  
175

Valor Proyectos  
223.646.634.856

Personas Beneficiadas  
1.507.499

Empleos Generados  
6.877

**Tolima**

No. proyectos	59
Personas beneficiadas	495.648
Empleos generados	2.679
Valor proyectos	122.555.846.715

**Huila**

No. proyectos	80
Personas beneficiadas	504.222
Empleos generados	2.348
Valor proyectos	44.338.358.449

**Caquetá**

No. proyectos	17
Personas beneficiadas	224.684
Empleos generados	1.373
Valor proyectos	39.904.446.994

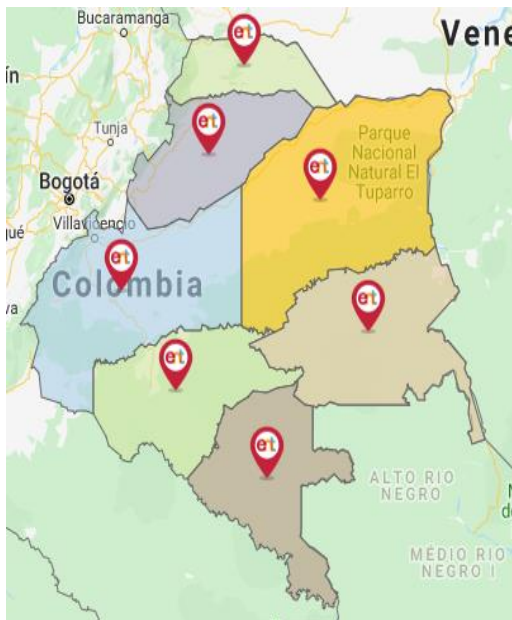
**Putumayo**

No. proyectos	15
Personas beneficiadas	237.197
Empleos generados	388
Valor proyectos	15.267.368.648

**Amazonas**

No. proyectos	4
Personas beneficiadas	30.566
Empleos generados	89
Valor proyectos	1.580.614.051





enterritorio		Región Llanos	
No. Proyectos	48	Valor Proyectos	276.456.183.627
Personas Beneficiadas	365.627	Empleos Generados	6.986

Arauca	
No. proyectos	1
Personas beneficiadas	500
Empleos generados	10
Valor proyectos	218.198.765

Casanare	
No. proyectos	8
Personas beneficiadas	46.397
Empleos generados	892
Valor proyectos	12.467.917.758

Vichada	
No. proyectos	2
Personas beneficiadas	8.200
Empleos generados	58
Valor proyectos	672.648.512

Meta	
No. proyectos	23
Personas beneficiadas	102.625
Empleos generados	5.604
Valor proyectos	247.870.637.361

Guainía	
No. proyectos	6
Personas beneficiadas	26.033
Empleos generados	160
Valor proyectos	4.585.671.085

Guaviare	
No. proyectos	4
Personas beneficiadas	56.758
Empleos generados	100
Valor proyectos	6.141.430.955

Vaupés	
No. proyectos	4
Personas beneficiadas	18.595
Empleos generados	220
Valor proyectos	4.499.679.191

1

<sup>1</sup> Información tomada del sistema para el seguimiento y gestión de proyectos de ENTerritorio – FOCUS <http://www.enterritorio.gov.co/FOCUS/>

## CARACTERÍSTICAS ORGANIZACIONALES Y GEOGRÁFICAS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE ENTERRITORIO.

### Variables geográficas

Este tipo de información permite identificar grupos representativos de cada área geográfica. Para el caso de esta caracterización se utilizará la siguiente variable:

#### Ubicación:

Esta variable permite identificar la región de residencia del ciudadano beneficiario.



## Caracterización Afrodescendientes



**Abolición de la ESCLAVITUD**  
1852



Definidos institucionalmente como:  
**Comunidades negras**  
**Población Afrocolombiana**  
**Población Raizal**  
**Población Palenquera**



Distribución de la población colombiana, según pertenencia étnica 2005

Negro, Mulato, Afrocolombiano, 4.273.722  
 Palenquero de San Basilio 7.470.  
Fuente: Censo General 2005.

### Proyectos en zonas Afro

<p><b>Chocó</b>          Proyectos Fonovivienda          Deporte y recreación - Coledeportes          Saneamiento básico          Vías y Transporte          Infraestructura Carcelaria          Dotaciones y Logística en el sector Salud          Asistencia técnica en desarrollo productivo – Fondo Emprender          Tecnología y conectividad</p> <p><b>Cartagena - Bolívar</b>          Vivienda          Sedes administrativas          Mejoramiento de condiciones de habitabilidad          Centros de Desarrollo Infantil          Recreación y Deporte          Vías y transporte          Infraestructura Penitenciaria y Carcelaria          Saneamiento básico          Asistencia técnica en desarrollo productivo – Fondo Emprender          Tecnología y conectividad</p> <p><b>Valle del Cauca</b>          Vivienda          Educación          Recreación y Deporte          Protección social          Infraestructura Penitenciaria y Carcelaria          Mejoramiento de condiciones de habitabilidad          Saneamiento básico          Obras de mitigación – día invernal          Vías y transporte          Asistencia técnica en desarrollo productivo – Fondo Emprender          Tecnología y conectividad</p> <p><b>Cauca</b>          Vivienda          Mejoramiento de condiciones de habitabilidad          Recreación y Deporte          Centros de Desarrollo Infantil          Infraestructura Penitenciaria y Carcelaria          Vías y transporte          Instituciones educativas          Infraestructura de salud          Electrificación y redes          Asistencia técnica en desarrollo productivo – Fondo Emprender          Tecnología y conectividad          Saneamiento básico</p> <p><b>San Andrés, Providencia y Santa Catalina</b>          Proyectos Fonovivienda          Comercio, industria y comercio          Educación          Deporte y recreación - Coledeportes          Infraestructura Carcelaria          Vías y transporte          Asistencia técnica en desarrollo productivo – Fondo Emprender          Tecnología y conectividad</p>	<p><b>Nariño</b>          Vivienda          Recreación y Deporte          Centros de Desarrollo Infantil          Infraestructura Penitenciaria y Carcelaria          Vías y transporte          Instituciones educativas          Mejoramiento de condiciones de habitabilidad          Asistencia técnica en desarrollo productivo – Fondo Emprender          Tecnología y conectividad          Otros</p> <p><b>Bogotá</b>          Sedes administrativas          Infraestructura Penitenciaria y Carcelaria          Centros de Desarrollo Infantil          Vivienda          Mejoramiento de condiciones de habitabilidad          Asistencia técnica en desarrollo productivo – Fondo Emprender          Tecnología y conectividad          Vías y transporte          Otros</p> <p><b>Antioquia</b>          Vivienda          Sedes administrativas          Mejoramiento de condiciones de habitabilidad          Recreación y Deporte          Centros de Desarrollo Infantil          Vías y transporte          Infraestructura Penitenciaria y Carcelaria          Salud          Asistencia técnica en desarrollo productivo – Fondo Emprender          Tecnología y conectividad          Otros          APP</p> <p><b>Atlántico</b>          Vivienda          Instituciones Educativas          Mejoramiento de condiciones de habitabilidad          Recreación y Deporte          Saneamiento básico          Vías y transporte          Infraestructura Penitenciaria y Carcelaria          Salud          Asistencia técnica en desarrollo productivo – Fondo Emprender          Tecnología y conectividad</p> <p><b>Sucre</b>          Vivienda          Centros de Desarrollo Infantil          Mejoramiento de condiciones de habitabilidad          Infraestructura Penitenciaria y Carcelaria          Recreación y Deporte          Vías y transporte          Saneamiento básico          Asistencia técnica en desarrollo productivo – Fondo Emprender          Tecnología y conectividad</p>	<p><b>Córdoba</b>          Vivienda          Mejoramiento de condiciones de habitabilidad          Recreación y Deporte          Sedes administrativas          Centros de Desarrollo Infantil          Saneamiento básico          Vías y transporte          Instituciones Educativas          Infraestructura Penitenciaria y Carcelaria          Asistencia técnica en desarrollo productivo – Fondo Emprender          Tecnología y conectividad          Otros</p> <p><b>Magdalena</b>          Vivienda          Sedes administrativas          Comercio, industria y Turismo          Centros de Desarrollo Infantil          Recreación y Deporte          Infraestructura Penitenciaria y Carcelaria          Saneamiento básico          Asistencia técnica en desarrollo productivo – Fondo Emprender          Tecnología y conectividad</p> <p><b>Cesar</b>          Vivienda          Mejoramiento de condiciones de habitabilidad          Centros de Desarrollo Infantil          Sedes administrativas          Recreación y Deporte          Vías y transporte          Infraestructura Penitenciaria y Carcelaria          Saneamiento básico          Asistencia técnica en desarrollo productivo – Fondo Emprender          Tecnología y conectividad</p>
---	--	--





# Caracterización Comunidades Indígenas

En Colombia residen **87** pueblos indígenas  
 Hablan **64** lenguas amerindias  
 Dialectos diversos agrupados en **13** familias lingüísticas



Aproximadamente su población es de:  
**1.378.884**  
 que corresponden al **3,4%** de la población del país.

Proyectos **enterritorio** en zonas de comunidades indígenas

## REGIÓN CARIBE

### GUAYMA

Defensa  
 Inclusión social y reconciliación  
 Justicia y del derecho  
 Minas y energía  
 Vivienda, ciudad y territorio

### CEBAN

Educación  
 Inclusión social y reconciliación  
 Justicia y del derecho  
 Minas y energía  
 Vivienda, Ciudad y Territorio

### ATLÁNTICO

Comercio, industria y turismo  
 cultura, deporte y recreación  
 Educación  
 Inclusión social y reconciliación  
 Justicia y del derecho  
 Vivienda, ciudad y territorio

### MANDALAYENA

Educación  
 Inclusión social y reconciliación  
 Justicia y del derecho  
 Minas y energía  
 Transporte  
 Vivienda, ciudad y territorio

### BOLNAR

cultura, deporte y recreación  
 Educación  
 Inclusión social y reconciliación  
 Justicia y del derecho  
 Transporte  
 Vivienda, ciudad y territorio

### CORDOBA

Agricultura  
 Educación  
 Estadística  
 Inclusión social y reconciliación  
 Justicia y del derecho  
 Transporte  
 Vivienda, ciudad y territorio

### SUCRE

Inclusión social y reconciliación  
 Justicia y del derecho  
 Planeación  
 Transporte  
 Vivienda, ciudad y territorio

### SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA

Comercio, industria y turismo,  
 comunicaciones  
 Inclusión social y reconciliación  
 Justicia y del derecho  
 Planeación

## REGIÓN CENTRO ORIENTE

### NORTE DE SANTANDER

Cultura, deporte y recreación  
 Defensa  
 Educación  
 Inclusión social y reconciliación  
 Justicia y del derecho

Trabajo  
 Transporte  
 Vivienda, ciudad y territorio

### SANTANDER

Cultura, deporte y recreación  
 Defensa  
 Educación  
 Inclusión social y reconciliación  
 Justicia y del derecho  
 Minas y energía  
 Transporte

### BOGOTÁ D.C.

Agricultura  
 Ambiente y Desarrollo Sostenible  
 Ciencia y Tecnología  
 cultura, deporte y recreación  
 Defensa  
 Educación  
 Estadística  
 Inclusión social y reconciliación  
 Justicia y del derecho  
 Minas y energía  
 Planeación  
 Salud y protección social  
 TICs  
 Transporte  
 Vivienda, ciudad y territorio

### BOYACÁ

Defensa  
 Inclusión social y reconciliación  
 Justicia y del derecho  
 Minas y energía  
 Transporte  
 Vivienda, ciudad y territorio

### CUNDINAMARCA

Defensa  
 Educación  
 Estadística  
 Inclusión social y reconciliación  
 Justicia y del derecho  
 Vivienda, ciudad y territorio

## REGIÓN CENTRO SUR

### TOLIMA

Educación  
 Estadística  
 Inclusión social y reconciliación  
 Justicia y del derecho  
 Planeación  
 Transporte  
 Vivienda, ciudad y territorio

### HUILA

cultura, deporte y recreación  
 Inclusión social y reconciliación  
 Justicia y del derecho  
 Planeación  
 Vivienda, ciudad y territorio

### PUTUMAYO

Inclusión social y reconciliación  
 Transporte  
 Vivienda, ciudad y territorio

## CAQUETA

Inclusión social y reconciliación  
 Justicia y del derecho  
 Educación  
 Minas y energía  
 Transporte  
 Vivienda, ciudad y territorio

## AMAZONAS

Inclusión social y reconciliación  
 Justicia y del derecho

## REGIÓN EJE CAFETERO

### ANTIOQUIA

Inclusión social y reconciliación  
 Interior  
 Justicia y del derecho  
 Transporte  
 Vivienda, ciudad y territorio

### RISEÑALDA

cultura, deporte y recreación  
 Defensa  
 Educación  
 Inclusión social y reconciliación  
 Justicia y del derecho  
 Vivienda, ciudad y territorio

### CALDAS

Inclusión social y reconciliación  
 Justicia y del derecho  
 Vivienda, ciudad y territorio

### QUINDÍO

Inclusión social y reconciliación  
 Minas y energía

## REGIÓN LLANOS

### GUAYNA

Agricultura  
 Inclusión social y reconciliación  
 Salud y protección social

### META

Educación  
 Inclusión social y reconciliación  
 Justicia y del derecho  
 Trabajo  
 Vivienda, ciudad y territorio

### GUAVIARE

Inclusión social y reconciliación  
 Trabajo

### CASANARE

Defensa  
 Educación  
 Inclusión social y reconciliación  
 Justicia y del derecho

### VALPES

Inclusión social y reconciliación

## REGIÓN PACÍFICO

### CHOCÓ

Ambiente y Desarrollo Sostenible  
 cultura, deporte y recreación  
 Inclusión social y reconciliación

Justicia y del derecho  
 Minas y energía  
 Salud y protección social  
 Vivienda, ciudad y territorio

### CAUCA

Educación  
 Inclusión social y reconciliación  
 Justicia y del derecho  
 Minas y energía  
 Trabajo  
 Vivienda, ciudad y territorio

### NARIÑO

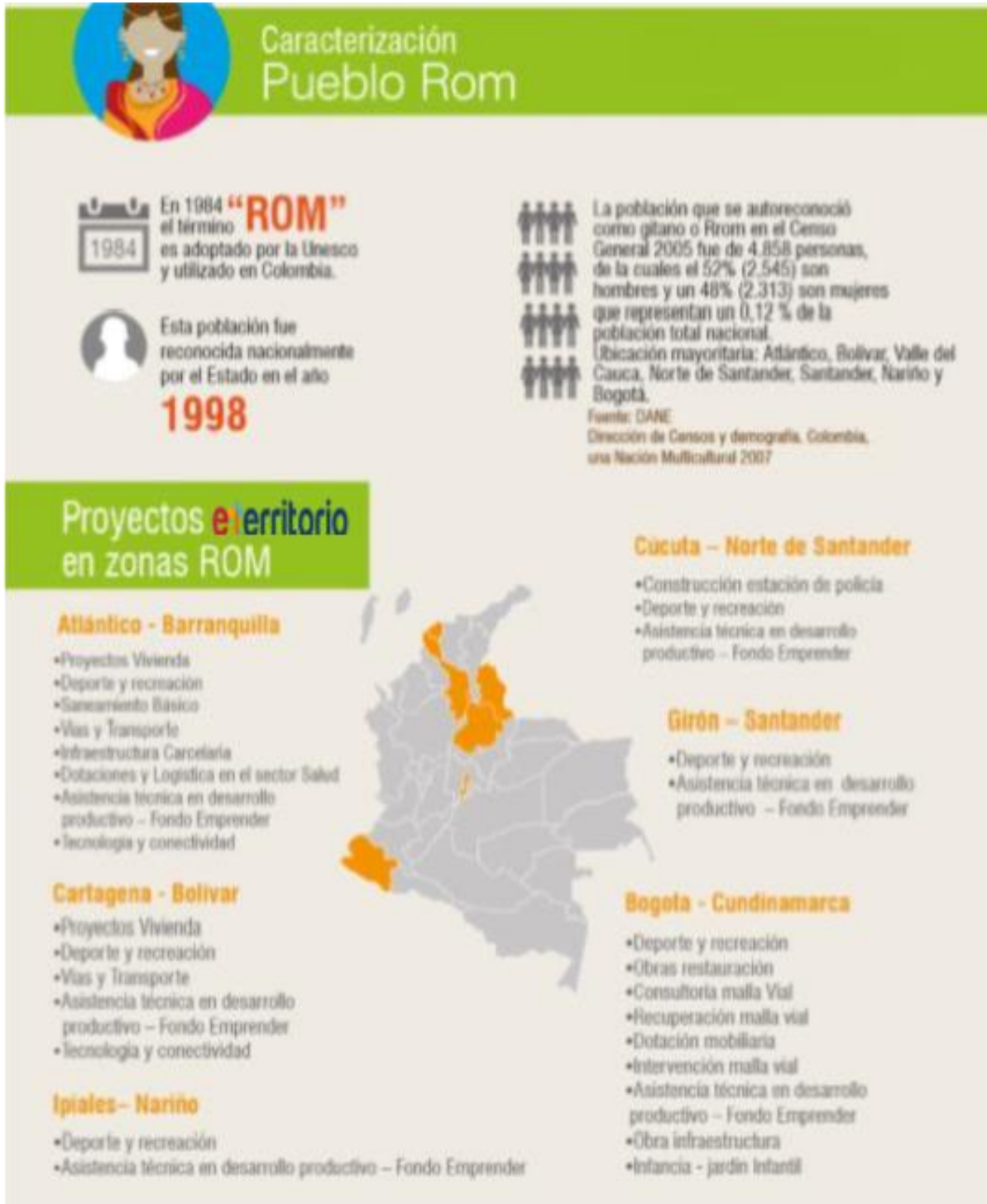
Educación  
 Inclusión social y reconciliación  
 Justicia y del derecho  
 Minas y energía  
 Planeación  
 vivienda, ciudad y territorio

### VALLE DEL CAUCA

Defensa  
 Inclusión social y reconciliación  
 Justicia y del derecho  
 Trabajo  
 Educación

\* Sistema FOCUS





<sup>2</sup> Infografía caracterización de proyectos afrodescendientes, indígenas y pueblos ROM [https://www.enterritorio.gov.co/portal/page/portal/WebSite/ENTerritorio/archivo/Tab/caracterizacion\\_ciudadanos\\_usuarios\\_grupos\\_interes\\_2018.pdf](https://www.enterritorio.gov.co/portal/page/portal/WebSite/ENTerritorio/archivo/Tab/caracterizacion_ciudadanos_usuarios_grupos_interes_2018.pdf)

## GRUPOS DE INTERÉS QUE INTERACTÚAN CON LA ENTIDAD

### Clientes:

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina - CORALINA

Ministerio de Educación Nacional -MEN

Agencia Nacional de Hidrocarburos - ANH

Instituto Nacional de Vías – INVIAS

Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. - FIDUCOLDEX

Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA

Departamento Administrativo para la Prosperidad Social – DPS

Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio – Min Vivienda

Ministerio de Hacienda y Crédito Público – Min Hacienda

Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - FONTIC

Ministerio de Defensa Nacional - Ejército Nacional - Jefatura de Ingenieros Militares

Fondo de Promoción Turística - FONTUR

Fiduciaria Bogotá S.A

Artesanías de Colombia S.A

Ministerio del Deporte

Ministerio del interior - Min Interior - FONSECON

Policía Nacional - PONAL

Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios -USPEC

Fondo Mundial de Lucha contra el Sida, la Tuberculosis y la Malaria

Consorcio alianza Colpatría

Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA

Unidad Administrativa Especial del Sistema de Parques Nacionales

Hospital Militar Central

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE

Ministerio de Transporte – Min Transporte

Fondo nacional de vivienda - fonvivienda

Departamento Nacional de Planeación - DNP

Dentro de los insumos empleados para realizar la caracterización, se tomó la encuesta de medición de satisfacción de los usuarios frente al servicio en el Centro de Atención al Ciudadano – CAC, teniendo en cuenta los siguientes grupos:

- Personas víctimas de la violencia
- Personas con discapacidad auditiva
- Personas con discapacidad motora
- Comunidades indígenas que no hablan español

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – CAC						
Caracterización	febrero	marzo	abril	mayo	junio	Total mes
Persona víctimas de la violencia	0	0	0	0	0	0
Persona con discapacidad auditiva	5	2	3	4	5	19
Persona con discapacidad motora	1	0	2	4	3	10
Persona pertenecientes a comunidades indígenas que no hablan español	0	0	0	0	0	0
<b>Total general</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>29</b>

Para el periodo de medición, se atendieron un total 29 usuarios con las características señaladas en el cuadro anterior, indicado que un 66% son ciudadanos con discapacidad auditiva y un 34% con algún tipo de discapacidad motora.

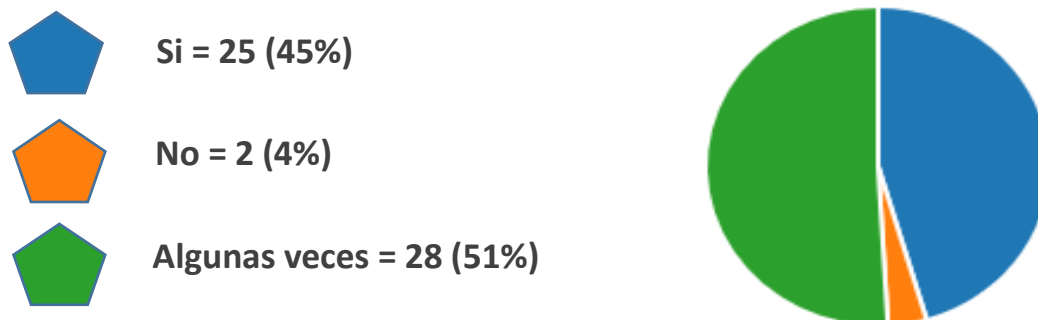


## ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LOS CANALES DE COMUNICACIÓN

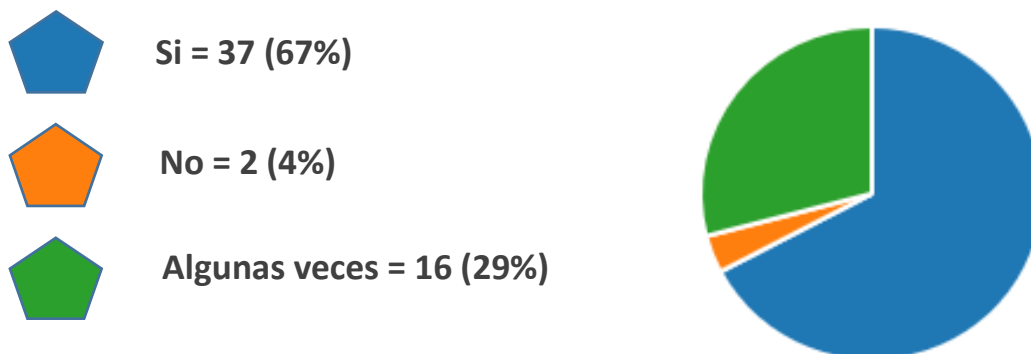
Con el objetivo de aumentar la satisfacción, dar información y fortalecer los canales de comunicación actualizada a los ciudadanos y grupos de valor de manera más fácil y rápida. Se diseñó y aplicó la encuesta de percepción ciudadana y gestión institucional para conocer las necesidades sobre los diferentes servicios prestados.

La encuesta se socializó por medio de los diferentes canales virtuales de la Entidad, durante los meses de agosto y septiembre de 2019, obteniendo 55 respuestas descritas a continuación:






**¿Considera, ¿qué en las instalaciones de la entidad se brinda información clara acerca de su consulta?**



**Cuando ingresa a los canales virtuales de atención ¿obtiene respuesta?**

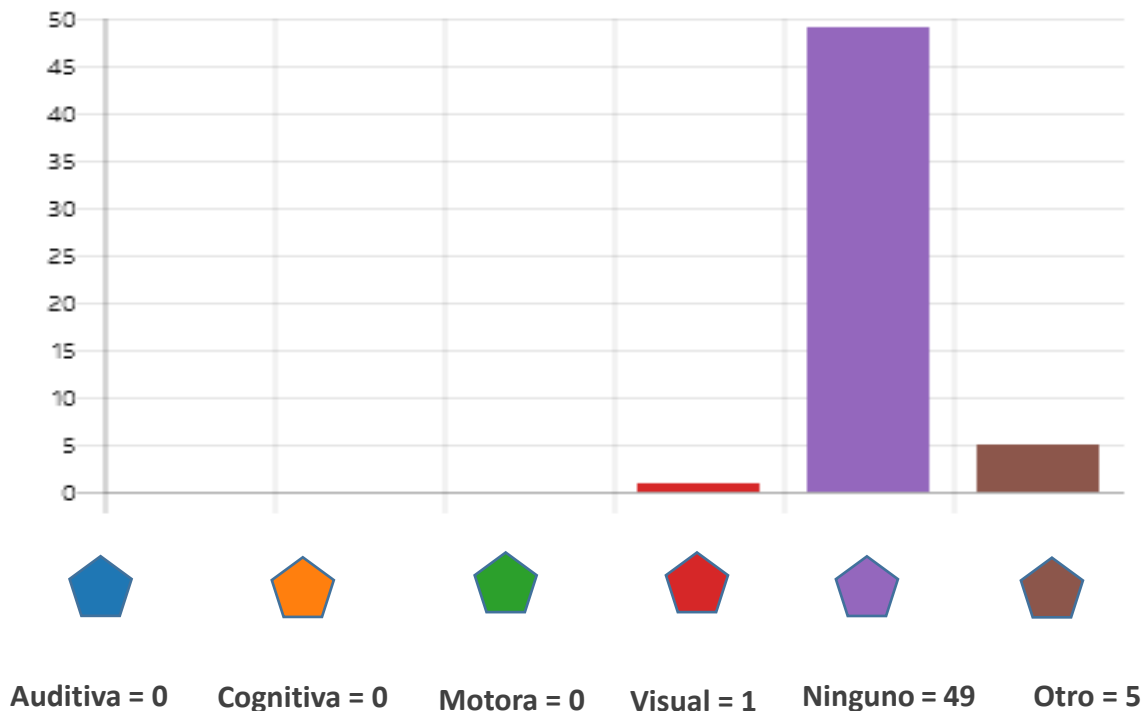


Indique el grupo étnico al que pertenece:

-  Afrocolombiano (a), negro (a) = 1 (2%)
-  Gitano o Rom = 0 (0%)
-  Indígena = 0 (0%)
-  Palenquero de San Basilio = 0 (0%)
-  Ninguno = 54 (98%)










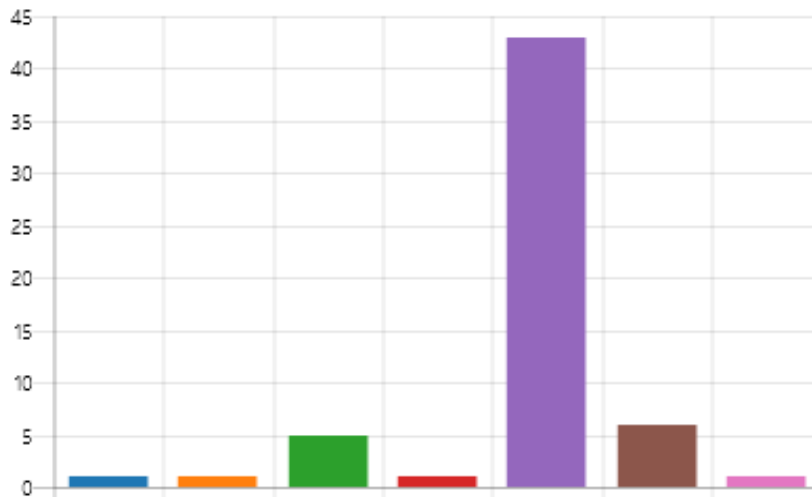
Indique si presenta alguna discapacidad:










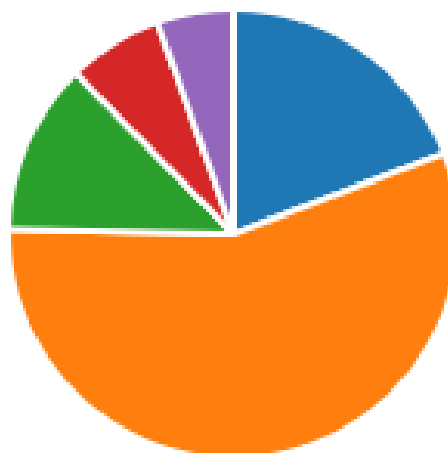
De las siguientes razones, ¿por cuáles NO interpuso la queja o reclamo ante ENTerritorio?

-  Es difícil que le atiendan = 0
-  No había mecanismos disponibles para presentar quejas o reclamos = 1
-  Pensó que no iba a tener respuesta = 5
-  Pensó que le iba a tomar mucho tiempo = 1
-  No lo ha requerido = 43
-  No sabía que podía quejarse = 6
-  Otro = 2



Cuando usted requiere adelantar un servicio en la entidad, ¿qué alternativas utiliza actualmente para buscar información?

-  Oficinas o Centro de Atención al Ciudadano = 14 (20%)
-  Página Web = 41 (56%)
-  Línea telefónica de atención = 9 (12%)
-  Correo postal – cartas (Correo físico) = 5 (7%)
-  Otras = 4 (5%)



¿Cree que la entidad es incluyente al comunicarse en diferentes lenguas o dialectos?



Si = 27



No = 28



¿Ha participado en las visitas de expertos que realizan los colaboradores de ENTerritorio en su ciudad/municipio?



Si = 3 (5%)



No = 52 (95%)



¿En las visitas de expertos a los territorios, se da respuesta a sus inquietudes acerca de los proyectos?



Si = 32 (58%)



No = 23 (42%)



Los canales presenciales y virtuales de la entidad en gran medida con un 96% responden a las necesidades de los usuarios de los servicios de la entidad.

Siendo la página web (56%) el medio más usado, seguido del Centro de Atención al Ciudadano (20%) y de la línea telefónica (12%).

Quienes hacen uso de estos canales no pertenecen a ningún grupo étnico, solo el 2% a negritudes.

Respecto a los medios para comunicarse por medio de otras lenguas, un 51% considera que la Entidad no es incluyente.

En un 58% la Entidad da respuesta a las inquietudes acerca de los proyectos cuando va a los territorios.

Como recomendaciones, es importante dar respuesta oportuna a los usuarios y beneficiarios de los proyectos en ejecución. Así mismo, se deben generar espacios de atención en las diferentes lenguas diferentes al español; creando mecanismos incluyentes a todos los segmentos de la población y de más partes interesadas.