



El futuro  
es de todos

DNP  
Departamento  
Nacional de Planeación

**enterritorio**  
Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial

# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA  
DE COLOMBIA

VIGILADO

**enterritorio**

Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial

Calle 26 # 13-19, Bogotá D.C., Colombia. Tel: (57)(1) 5940407  
Línea de transparencia: (57)(1)01 8000 914502  
[www.ENTerritorio.gov.co](http://www.ENTerritorio.gov.co)



@ENTerritorio



@ENTerritorioco



@ENTerritorioCo



@ENTerritorioCo

NO. CERTIFICADO SG-2019001337

Pág. 1 de 12

## Contenido

INTRODUCCIÓN .....	3
OBJETIVO GENERAL .....	3
VARIABLES .....	4
MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN .....	5
DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA POBLACIÓN CARACTERIZADA – GRUPOS DE INTERÉS.....	6
FICHAS DE CARACTERIZACIÓN.....	8
CONCLUSIONES .....	10



## INTRODUCCIÓN

La EMPRESA NACIONAL PROMOTORA DEL DESARROLLO TERRITORIAL – ENTerritorio, es la Entidad que apunta sus esfuerzos institucionales en busca de ser el organismo técnico 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, así como contribuir a la reactivación económica en tiempos de emergencia sanitaria.

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.

Es por ello que el ejercicio de caracterización de los Grupos de Valor desarrolla el análisis de los requerimientos recibidos por ENTerritorio a lo largo del 2020, desde el primero de enero hasta el 30 de noviembre, de sus grupos de valor. Adicionalmente, también son desarrollados los requerimientos realizados por los otros grupos de interés<sup>1</sup>

Por tal razón y en fundamento a lo anterior, como referente para la elaboración de este documento se han tomado algunos elementos definidos en las políticas de desempeño institucional, como el Manual de Servicio al Ciudadano que tiene por objetivo establecer los lineamientos internos para la atención de los ciudadanos y divulgar los escenarios para tal fin. Así como el Manual de Participación Ciudadana cuyo objetivo es establecer la estrategia de participación ciudadana para integrar a los ciudadanos en la gestión institucional de ENTerritorio y divulgar los canales, espacios y escenarios de atención que garanticen la participación en la ejecución de la Entidad.

## OBJETIVO GENERAL

<sup>1</sup> Grupos de interés: Son audiencias a quienes no se les dirige propiamente la información elaborada por la entidad, pero puede que en determinados casos hagan uso de ella.



Identificar las principales características y particularidades de los usuarios o grupos de interés con los que actualmente interactúa La Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial – ENTerritorio y, definir segmentos de atención, con el fin de establecer acciones para la mejora continua y ofrecer mejores canales de atención que mejoren la gestión institucional.

### Objetivos específicos

- ✓ Identificar las particularidades y necesidades de los ciudadanos y grupos de interés con el fin de garantizar el ejercicio de sus derechos y facilitar la interacción con la administración a través de los ejercicios de Rendición de Cuentas y acciones de Participación Ciudadana.
- ✓ Identificar las características organizacionales y geográficas de los usuarios de los servicios de ENTerritorio.
- ✓ Identificar los grupos de interés que interactúan con la Entidad.
- ✓ Identificar acciones de mejora en los canales de comunicación.

## VARIABLES

Según el tipo de servicios que presta la Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial - ENTerritorio en función a su Propósito Superior: *Somos el aliado técnico que transforma vidas*, las variables para tener en cuenta para caracterizar los grupos de interés son las siguientes:

### 1.1 Persona Natural – Individuos

GEOGRÁFICAS	DEMOGRÁFICAS	INTRÍNSECAS	DE COMPORTAMIENTO
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Ubicación</li> <li>•Clima</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Tipo y número de documento</li> <li>•Edad</li> <li>•Sexo</li> <li>•Actividad Económica</li> <li>•Estrato socio económico</li> <li>•Escolaridad</li> <li>•Etnia</li> <li>•Régimen de afiliación</li> <li>•Puntaje del Sisbén</li> <li>•Tamaño del núcleo familiar</li> <li>•Estado del ciclo familiar</li> <li>•Lenguas o idiomas</li> <li>•Ingresos</li> <li>•Vulnerabilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Intereses</li> <li>•Lugares de encuentro</li> <li>•Acceso a canales</li> <li>•Uso de canales</li> <li>•Conocimiento</li> <li>•Dialecto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Niveles de uso</li> <li>•Eventos</li> <li>•Beneficios buscados</li> </ul>

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
VIGILADO



## 1.2 Persona Jurídica – Organizaciones

GEOGRÁFICAS	TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL	DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ubicación oficina principal</li> <li>• Dispersión</li> <li>• Cobertura geográfica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tamaño de la entidad</li> <li>• Con o sin ánimo de lucro</li> <li>• Fuente de recursos (origen del capital)</li> <li>• Organización / Sector del cual depende</li> <li>• Industria</li> <li>• Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos</li> <li>• Canales disponibles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento usado</li> <li>• Responsable de la interacción</li> </ul>

### MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para desarrollar la caracterización de usuarios de la entidad se recopilaron los datos a través de los siguientes mecanismos:

- Registros administrativos

Son aquellos que consignan la información de los usuarios derivada de la interacción con la entidad a través de los diferentes procesos e incluyen todos los registros disponibles tales como los Procedimientos y bases de datos obtenidas por los grupos misionales durante la interacción con los grupos de interés.

En el marco del Sistema Integrado de Gestión, se cuenta con la Matriz de Partes Interesadas en la que se resumen los grupos de interés de la entidad y se realiza una descripción de la necesidad/Requisito/Expectativa y se identifican los aspectos de calidad para atenderlas (F-DE-03) – Sistema Integrado de Gestión).

- Encuestas

La información se obtiene a partir de cuestionarios o encuestas de percepción que se encuentran disponibles de forma permanente en el portal Web institucional.

- Encuesta de Satisfacción: Usabilidad Formulario  
 PQRD: <https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=-D76GSAQs0qK40zvztu--eyeM6r4qbVNiIM1IWEYtd5URE5MTVkxQ01KV0REU0JSSUtYS0dTTEdCMY4u>

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA VIGILADO





- Encuesta de usabilidad del Portal Web de la Entidad: <https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=-D76GSAQs0qK40zvztu--eyeM6r4qbVNiIM1IWEYtd5UOEJEV1VIVUNURIdGNIRUMVZERIdZRzM5Si4u>

✚ Información recopilada en canales de Atención al Ciudadano

La información recopilada durante la interacción de ciudadanos y usuarios que son atendidos a través de los diferentes canales disponibles: presenciales, virtuales y telefónicos. En este punto se precisa, que debido a la Emergencia Sanitaria declarada por la Pandemia de la COVID 19, a partir del mes de marzo de 2020 no se cuenta con canales de atención presenciales en ENTerritorio.

## **DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA POBLACIÓN CARACTERIZADA – GRUPOS DE INTERÉS**

✚ USUARIOS EXTERNOS

USUARIOS	CARACTERÍSTICAS
Entes de Supervisión, vigilancia y control	Entes responsables del seguimiento, control, monitoreo y mejoramiento de la gestión pública, quienes demandan la entrega periódica de información.
Ciudadanos en general	Personas naturales, nacionales o extranjeras de todos los estratos socio económicos y culturales, sin distinción de raza o grupo étnico, de Género y Orientación Sexual, beneficiarias de los productos y servicios de ENTerritorio.
Agremiaciones, Federaciones y Cámaras	Entidad conformada por un grupo de miembros o agremiados de un sector que están en concordancia con la misión de La Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial – ENTerritorio.
Regiones, Territorios y clientes en general	Entidades del orden nacional y territorial que requieren la información producida en la Entidad para el cumplimiento de sus funciones u objetivos, a través del cumplimiento de obligaciones contractuales; y mediante la idoneidad técnica para ser el aliado técnico de los territorios, cumplimiento en plazo, calidad y transparencia en procesos. Entre ellos se encuentran: Departamento Nacional de Planeación – DNP Aeronáutica Civil Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio — MVCT Fondo Nacional de Vivienda FONVIVIENDA Agencia Nacional de Seguridad Vial ANSV Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. - FIDUCOLDEX Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA Departamento Administrativo para la Prosperidad Social – DPS Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios -USPEC Fondo Mundial de Lucha contra el Sida, la Tuberculosis y la Malaria Entidades del orden nacional como Gobernaciones y del orden territorial como las Alcaldías.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
VIGILADO



Entidades de Orden Nacional y Territorial	Entidades del orden nacional de las que se reciben políticas y lineamientos en materia de fortalecimiento de la función administrativa y modernización del estado para implementación en la entidad. También, se cubren otras necesidades como Participación, interacción, acceso a la información.
---	--

## USUARIOS INTERNOS

USUARIOS	CARACTERÍSTICAS
Alta Dirección y Junta Directiva	Instancias de gobierno corporativo (Junta Directiva y Alta Gerencia) que propenden por una adecuada articulación de los lineamientos dictados desde el conglomerado financiero estatal, de tal forma que, de manera armónica, se adapten al Modelo de Gobierno Corporativo de la Empresa.
Colaboradores de ENTerritorio (trabajadores oficiales y/o contratistas)	La Constitución Política de 1991, en su artículo 123 define los servidores públicos como aquellos miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios, quienes están al servicio del Estado y de la comunidad, y ejercen sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento. Personas que ejercen la función pública y establecen una relación laboral con el Estado, en este caso con ENTerritorio.
Proveedores de bienes y servicios (Excluidos contratistas)	Personas Jurídicas que se dedican a proveer o abastecer a ENTerritorio de los productos o servicios necesarios para el cumplimiento de su misión.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA  
DE COLOMBIA

VIGILADO

## GRUPOS DE INTERÉS ASOCIADOS A LOS PROCESOS MISIONALES DE ENTERRITORIO

	Gestión Comercial	Estructuración y Evaluación de Proyectos	Gerencia de Proyectos	Gerencia de Proyectos con recursos internacionales	Gestión de proyectos
Entes de Supervisión, vigilancia y control	X	X	X	X	X
Ciudadanos en general					
Clientes (sector privado)	X	X	X	X	X
Agremiaciones, Federaciones y Cámaras	X	X	X	X	X
Regiones, Territorios y clientes en general	X	X	X	X	X
Entidades de Orden Nacional	X	X	X	X	X



Alta Dirección y Junta Directiva	X	X			
Colaboradores de ENTerritorio (trabajadores oficiales y/o contratistas)					
Proveedores de bienes y servicios (Excluidos contratistas)			X		X

## FICHAS DE CARACTERIZACIÓN

De acuerdo con el enfoque de esta caracterización, se presentan a continuación las variables a tener en cuenta por los procesos misionales valorados; aquellas variables no seleccionadas, o no aplican, o no cuentan con la información suficiente para ser analizadas (según la información disponible en las fuentes y mecanismos de recolección antes relacionados).

Convenciones de la tabla de priorización de variables de personas naturales y jurídicas:

P1: Gestión Comercial

P2: Estructuración y Evaluación de Proyectos

P3 Gerencia de Proyectos

P4: Gerencia de Proyectos con recursos internacionales

P5: Gestión de Proyectos

### Priorización de Variables – Personas naturales

CATEGORÍA	VARIABLE	PROCESO						SELECCIONADA	
		P1	P2	P3	P4	P5	Total	SI	NO
GEOGRÁFICAS	Ubicación		X	X	X	X	4	X	
	Clima		X			X	2		X
DEMOGRÁFICAS	Tipo y número de documento			X		X	2		X
	Edad			X		X	2		X
	Sexo			X		X	2		X
	Actividad Económica		X	X			2		X
	Estrato socio económico		X	X			2		X
	Escolaridad		X	X			2		X
	Etnia		X				1		X
	Régimen de afiliación		X	X			2		X
	Puntaje del Sisbén						0		X
	Tamaño del núcleo familiar						0		X
	Estado del ciclo familiar						0		X



	Lenguas o idiomas						0		X
	Ingresos						0		X
<b>INTRÍNSECAS</b>	Vulnerabilidad		X	X	X	X	4	X	
	Intereses		X	X	X	X	4	X	
	Lugares de encuentro		X	X	X	X	4	X	
	Acceso a canales		X	X	X	X	4	X	
	Uso de canales		X	X	X	X	4	X	
	Conocimiento			X		X	2		X
	Dialecto			X		X	2		X
	<b>DE COMPORTAMIENTO</b>	Niveles de uso		X	X	X	X	4	X
Eventos				X		X	2		X
Beneficios buscados			X	X	X	X	4	X	

📌 Priorización de Variables – Personas jurídicas

CATEGORÍA	VARIABLE	PROCESO						Seleccionada	
		P1	P2	P3	P4	P5	Total	SI	NO
<b>GEORÁFICAS</b>	Ubicación oficina principal	X	X	X	X	X	5	X	
	Dispersión		X	X	X	X	4	X	
	Cobertura geográfica		X	X	X	X	4	X	
<b>TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL</b>	Tamaño de la entidad		X	X		X	3	X	
	Con o sin ánimo de lucro		X		X		2		X
	Fuente de recursos (Origen del capital)	X	X	X	X	X	5	X	
	Organización / Sector del cual depende	X	X	X		X	4	X	
	Industria	X	X	X	X	X	5	X	
	Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos		X	X	X	X	4	X	
	Canales de atención disponible	X	X	X	X	X	5	X	
<b>DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL</b>	Procedimiento usado	X	X	X	X	X	5	X	
	Responsable de la interacción (Gestor del procedimiento)	X	X	X	X	X	5	X	

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
VIGILADO

IDENTIFICACIÓN DE MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

CATEGORÍA	VARIABLE	¿La entidad cuenta con la información relacionada con la variable encontrada?	En caso de NO tener la información en la entidad, cómo la podría conseguir?
<b>GEOGRÁFICAS</b>	Ubicación	Si	
<b>DEMOGRÁFICAS</b>	Vulnerabilidad	Si	
<b>INTRÍNSECAS</b>	Intereses	No	Encuesta
	Lugares de encuentro	No	Encuesta



	Acceso a canales	No	Encuesta
	Uso de canales	Si	
<b>DE COMPORTAMIENTO</b>	Niveles de uso	Si	
	Beneficios buscados	No	Encuesta, Espacios de diálogo
<b>GEORÁFICAS</b>	Ubicación oficina principal	Si	
	Dispersión	Si	
	Cobertura geográfica	Si	
<b>TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL</b>	Tamaño de la entidad	Si	
	Fuente de recursos (Origen del capital)	Si	
	Organización / Sector del cual depende	Si	
	Industria	Si	
	Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos	Si	
	Canales de atención disponible	Si	
<b>DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL</b>	Procedimiento usado	Si	
	Responsable de la interacción (Gestor del procedimiento)	Si	

## CONCLUSIONES

La caracterización permitió a la entidad reconocer las características generales de nuestros usuarios y grupos de interés y establecer la forma en que se relacionan con la Entidad dependiendo del servicio al que acceden con el propósito de fortalecer la atención a la ciudadanía y usuarios.

Según la metodología establecida y los mecanismos utilizados para recolección de información, se obtuvieron las siguientes conclusiones con respecto a los usuarios de ENTerritorio:

### PERFIL DEL CIUDADANO

En cumplimiento del propósito superior, el de transformar vidas, son más de 13 millones de colombianos que se benefician de los proyectos que adelantamos en las regiones.

Los ciudadanos se encuentran ubicados en los territorios en los cuales ENTerritorio hace presencia tanto en la Estructuración de Proyectos, con presencia en departamentos como Magdalena, La Guajira, Sucre, Cesar, Córdoba, Bolívar, Norte de Santander, Antioquia, Santander, Chocó, Caldas, Boyacá, Meta, Nariño, Putumayo, Caquetá, Guaviare y Guainía.



Y la población beneficiada en el desarrollo del proceso misional de Desarrollo de Proyectos se encuentra ubicada en todos los departamentos del territorio nacional.

El canal de recepción preferido por los usuarios atendidos a través de los diferentes canales establecidos por ENTerritorio durante el primer trimestre de 2020, previo al inicio de la Declaratoria de emergencia sanitaria debido a la Pandemia por la COVID 19, fue el canal *presencial*, el C.A.C. con un porcentaje del 50.72% de solicitudes allegadas.

Mientras que, durante el segundo trimestre de 2020, el canal de recepción preferido por los usuarios es el canal virtual del *correo electrónico* con un porcentaje del 55.84% de solicitudes allegadas, seguido el Portal Web con el 33.5%. Así mismo, en el tercer trimestre de 2020, el canal de recepción preferido por los usuarios sigue siendo el *correo electrónico* con un porcentaje del 85.85% de solicitudes allegadas, seguido el Portal Web con el 13.92%, lo cual indica que los usuarios no cuentan con limitaciones de acceso a la tecnología.

Las consultas de los usuarios están relacionadas con petición e información y con petición entre autoridades, y en menor porcentaje otro tipo de petición como reclamo, petición de Interés particular, denuncia y reclamación administrativa, entre otros.

## PERFIL DE LAS EMPRESAS U ORGANIZACIONES

ENTerritorio ha estado trabajando para lograr la excelencia técnica de la Entidad, que permita generar mayor confianza en nuestros clientes. Las empresas con las cuales se han formalizado importantes proyectos de alto impacto son en su mayoría públicas, pertenecientes a los sectores de Transporte, Interior y Justicia, Deporte, Planeación, Salud, Vivienda, Infraestructura Vial, entre otros; ubicadas en ciudades principales y/o en Bogotá con sedes en diferentes regiones del país.

Las solicitudes de los usuarios que contactan la entidad, principalmente se asignan a los Grupos de trabajo misionales que componen la Subgerencia de Desarrollo de Proyectos, que reciben un alto porcentaje de las PQRDF registradas.

## CONOCIMIENTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

En cuanto al conocimiento de los usuarios acerca de los servicios prestados, la Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial (ENTerritorio), es una empresa industrial y comercial del Estado, de carácter financiero, vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, que a través de sus líneas de negocios de Gerencia, Gestión, Estructuración y Evaluación de Proyectos, pone a disposición de entidades públicas y privadas su plataforma técnica, financiera, jurídica y administrativa, para la materialización de las estrategias, objetivos y políticas sectoriales formulados por el Gobierno Nacional.

Desde el proceso de transformación y fortalecimiento institucional implementado en el año 2019, ENTerritorio ha estado robusteciendo su línea de negocios de Estructuración de Proyectos, para convertirse en el principal estructurador que requieren los entes territoriales sobre proyectos elegibles.



En consulta realizada a los diferentes grupos de interés de ENTerritorio, a través del portal Web Institucional, los usuarios de todo el territorio nacional de entidades del orden nacional y territorial manifestaron interés generalmente por obtener información sobre las líneas de negocio, principalmente la de Estructuración de proyectos.

---

## OBSERVACIONES GENERALES

Se requiere continuar desarrollando espacios de diálogo con el fin de identificar atributos del servicio que el ciudadano valora o espera; de esta manera priorizar elementos del diseño de los servicios que tendrían mayor impacto en la satisfacción de los ciudadanos frente a la entidad. Este criterio es importante porque se relaciona con el diseño centrado en el usuario, para canales electrónicos.

La segmentación o agrupación de grupos de valor, permite conocer las particularidades y necesidades de los puntos y canales de atención de ENTerritorio.

Es importante incluir la caracterización de grupos de valor y partes interesadas como una actividad dentro de la Planeación Institucional.