

An aerial photograph of a city, likely Bogotá, Colombia, showing a dense residential area with many multi-story apartment buildings. The image is overlaid with a semi-transparent blue filter. In the upper right, there is a 4x4 grid of orange dots. Below the main title, there is a horizontal line with three segments in blue, orange, and red. In the lower left, there is a red starburst graphic. In the lower right, there is a circular graphic with white and blue diagonal stripes. At the bottom center, the logo for 'enterritorio' is visible, with the 'e' in orange and 'n' in blue. The year '2022' is centered below the title.

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR

2022

enterritorio

1	INTRODUCCIÓN	4
2	Objetivos 2.1 Objetivo general 2.2 Objetivos específicos	5
3	Variables 3.1 Variables a priorizar	5
4	Mecanismos de recolección de la información	6
5	Relacionamiento con ENTerritorio 5.1 Usuarios de PQRSDF 5.2 Uso de canales de atención 5.3 Seguidores de ENTerritorio en redes sociales 5.4 Calificación de la experiencia del ciudadano 5.5 Contexto socioterritorial	7
6	Conclusiones	24



CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1	Grupos de interés identificados	7
Tabla 2	Tipo de remitente	8
Tabla 3	Género remitente	8
Tabla 4	Ubicación geográfica remitente	8
Tabla 5	Uso de canales	13
Tabla 6	Características seguidores Twitter	14
Tabla 7	Características seguidores Facebook	14
Tabla 8	Características seguidores YouTube	15
Tabla 9	Características seguidores LinkedIn	15
Tabla 10	Características seguidores Instagram	16
Tabla 11	Características seguidores Flickr	16
Tabla 12	Ranking visitas secciones portal web ENTerritorio	18
Tabla 13	Resultados encuesta uso de canales	21
Tabla 14	Resultados encuesta de canales de comunicación	22

INTRODUCCIÓN



Foto: Edificio ENTerritorio

En la EMPRESA NACIONAL PROMOTORA DEL DESARROLLO TERRITORIAL - ENTerritorio, estructuramos los proyectos que hacen de los territorios el motor del dinamismo del país en línea con nuestro propósito ser el aliado técnico de las regiones para que hagan realidad proyectos que les permitan avanzar hacia el desarrollo sostenible y con equidad.

Nuestra gestión se alinea con las políticas del Gobierno Nacional, departamental y municipal, y los propósitos de entidades privadas y de cooperación internacional, mediante la estructuración, evaluación y ejecución de proyectos de alto impacto, con transparencia, calidad, eficiencia, eficacia y efectividad. Los canales de atención y participación ciudadana establecidos por ENTerritorio en modalidad presencial, electrónico y telefónico y las diferentes herramientas que los componen han dado como resultado una eficacia en la prestación del servicio, especialmente en la recepción de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones - PQRDSF, y en la participación ciudadana durante las actividades de rendición de cuentas y los espacios de diálogo. Durante el 2022 se creó un nuevo proceso denominado Relacionamiento con el ciudadano, el cual tiene por objetivo generar lineamientos que permitan articular y optimizar la interacción con los usuarios, ciudadanos, otros grupos de interés y grupos de valor para el acceso a la oferta institucional de bienes y servicios, y al ejercicio efectivo de los derechos fundamentales. Desde luego, este ejercicio de caracterización servirá de apoyo para el diseño del plan de participación ciudadana, de servicio al ciudadano, de rendición de cuentas e implementación de canales electrónicos, siendo que todos estos son elementos básicos para garantizar la implementación de leyes como la 1712 de 2014 sobre acceso a la información pública y su apropiación por parte de la ciudadanía, así como las disposiciones de la Resolución 1519 de 2020.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo general

Identificar las características de los grupos de valor y de interés que interactúan con la Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial – ENTerritorio, como insumo para mejorar los canales de atención y procesos de la entidad.

2.2 Objetivos específicos

- Adecuar o implementar canales de atención
- Fortalecer la comunicación con los grupos de valor
- Identificar necesidades y expectativas de los ciudadanos y grupos de valor en materia de información y diálogo.
- 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.
- Diseñar acciones de incentivos en el marco del proceso de rendición de cuentas
- Potenciar todos los mecanismos de divulgación de información (presenciales y virtuales).

3. VARIABLES

Para la identificación de las variables se seleccionaron aquellas que están vinculadas con el logro y 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.

Los datos registrados corresponden a varios de los puntos focales muy importantes de acuerdo con cada canal de atención. Las variables analizadas fueron: demográficas (sexo, lenguas o idiomas), intrínsecas (acceso a canales y uso de canales de atención), geográficas (escenarios de relacionamiento y temas más demandados y de mayor interés, calificación de la experiencia del ciudadano y contexto socioterritorial), tipología organizacional (industria) y de comportamiento organizacional (procedimiento usado).



3.1 Variables a priorizar

Identificadas las variables a utilizar en este ejercicio de caracterización, se deben priorizar las mismas, identificándolas según criterios importantes para la elaboración del presente documento. Por lo tanto, se seleccionaron solamente aquellas variables que son relevantes para el cumplimiento de los objetivos de la caracterización y con las que se cuente con la información suficiente para ser analizadas (según la información disponible en las fuentes y mecanismos de recolección relacionados a continuación).

4. MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

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

- **Registros administrativos:** es un conjunto de información recolectada, almacenada y administrada de manera sistemática y continua sobre personas naturales, jurídicas u otra unidad de observación, en el ejercicio de las actividades de la entidad.

Para la presente caracterización, los 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.

- **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 PQRD:** [Click aquí](#)
- **Encuesta de digiturismo del Centro de Atención Ciudadana**
- **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 de PQRDSF: presenciales, virtuales y telefónicos. Para estos efectos se trabajó la base de datos de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones - PQRDSF.

- **Chats temáticos y otros espacios de diálogo:** son espacios destinados por ENTerritorio en ejercicio de su rendición de cuentas para que los interesados participen e interactúen con la entidad y puedan ser atendidas sus inquietudes, comentarios y, en general, ser escuchadas sus opiniones respecto del objetivo de cada chat, el cual se realiza una vez al año, sobre una temática en particular que es priorizada por parte de nuestros grupos de valor. Se desarrollan otros espacios de diálogo relacionados con aspectos misionales como las entregas de proyectos de alto impacto para la ciudadanía o sobre el nacimiento de una nueva herramienta para la materialización de proyectos, como el Fondo Proyecta ENTerritorio, creado en el 2021.

5. RELACIONAMIENTO CON ENTERRITORIO

5.1 Usuarios de PQRDSF

A continuación, la caracterización de usuarios a partir de los grupos de interés que generaron 1.968 PQRDSF y notificaciones para ser gestionadas por la entidad, de enero 1 a septiembre 30 de 2022. Los datos analizados fueron tomados de la estadística de las PQRDSF suministrada por el Grupo de Tecnologías de la Información, que fue exportada del Sistema de Gestión Documental – ORFEO.

1. Según los grupos de interés encontramos lo siguiente:

GRUPO DE INTERÉS	NÚMERO DE RADICADOS	%
PERSONAS JURÍDICAS	686	34,86%
ENTES DE CONTROL	394	20,02%
ENTIDADES PÚBLICAS	335	17,02%
PERSONAS NATURALES	189	9,60%
ALCALDÍAS	108	5,49%
RAMA JUDICIAL	107	5,44%
MINISTERIOS	74	3,76%
GOBERNACIONES	18	0,91%
VEEDURÍAS	16	0,81%
CENTROS EDUCATIVOS	13	0,66%
ANÓNIMO	10	0,51%
PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	9	0,46%
EJÉRCITO - POLICÍA	5	0,25%
CONGRESO DE LA REPÚBLICA	4	0,20%
Total	1.968	

Tabla 1: Grupos de interés identificados

2. Teniendo en cuenta el origen del capital del remitente de cada uno de los 1.968 radicados que se generaron, encontramos lo siguiente:

REMITENTE	RADICADOS	%
ENTIDADES PÚBLICAS	1054	54%
PRIVADAS	699	35%
PARTICULARES	215	11%

Tabla 2: Tipo de remitente

3. Con referencia a las personas naturales y de acuerdo con el nombre del remitente, se obtuvieron los siguientes datos:

POR GÉNERO	#	%
MUJERES	98	52%
HOMBRES	91	48%
Total	189	

Tabla 3: Género remitente

4. De acuerdo con la ubicación geográfica suministrada por el remitente, encontramos:

DEPARTAMENTO	CANTIDAD	MUNICIPIO	NÚMERO
ANTIOQUIA	26	BELLO	5
		EL BAGRE	1
		HISPANIA	1
		MEDELLÍN	17
		PTO. NARE (LA MAGDALENA)	1
		REMEDIOS	1
ARAUCA	3	SARAVENA	3
ATLÁNTICO	15	BARAONA	1
		BARRANQUILLA	10
		PIOJÓ	1
		SANTO TOMÁS	1
		SOLEDAD	2
BOGOTÁ	1.570	BOGOTÁ	1.570



BOLÍVAR	17	CARTAGENA	12
		EL CARMEN DE BOLÍVAR	3
		MAGANGUÉ	1
		MAHATES	1
BOYACÁ	106	CHIVATÁ	1
		DUITAMA	1
		GARAGOA	1
		PACHAVITA	1
		SANTA SOFÍA	1
		TUNJA	101
CALDAS	1	VILLAMARÍA	1
CAQUETÁ	5	ALBANIA	1
		FLORENCIA	2
		SAN JOSÉ DE FRAGUA	2
CASANARE	8	AGUAZUL	1
		OROCUE	1
		PAZ DE ARIPORO	1
		YOPAL	5
CAUCA	4	MERCADERES	1
		POPAYÁN	1
		SANTANDER DE QUILICHAO	1
		TIMBIO	1
CESAR	4	LA GLORIA	1
		PAILITAS	1
		SAN DIEGO	1
		VALLEDUPAR	1
CHOCÓ	4	QUIBDÓ	4
CÓRDOBA	20	CANALETE	1
		CERETÉ	3
		CHINÚ	2
		LORICA	2
		MONITOS	1
		MONTERÍA	6
		SAHAGÚN	3
		SAN BERNARDO DEL VIENTO	1
		SAN CARLOS	1



CUNDINAMARCA	17	APULO	1
		CAJICÁ	2
		CHIPAQUE	2
		FACATATIVÁ	2
		LA CALERA	1
		LA MESA	2
		MANTA	1
		MOSQUERA	1
		NILO	2
		SOPÓ	1
		TOCANCIPÁ	1
		ZIPAQUIRÁ	1
GUAINÍA	3	PUERTO COLOMBIA	3
GUAVIARE	1	SAN JOSÉ DEL GUAVIARE	1
HUILA	14	CAMPOALEGRE	1
		GIGANTE	1
		NEIVA	12
LA GUAJIRA	9	RIOHACHA	1
		SAN JUAN DEL CESAR	7
		URUMITA	1
MAGDALENA	4	ALGARROBO	1
		PIVIJAY	1
		SANTA MARTA	2
META	20	EL DORADO	1
		MESETAS	2
		VILLAVICENCIO	17
NARIÑO	20	BARBACOAS	15
		IPIALES	1
		PASTO	3
		PUERRES	1
NORTE DE SANTANDER	12	CONVENCIÓN	2
		CÚCUTA	7
		TEORAMA	1
		TIBÚ	1
		VILLA DEL ROSARIO	1

PUTUMAYO	4	MOCOA	2
		PUERTO ASÍS	1
		VALLE GUAMUEZ	1
QUINDÍO	8	ARMENIA	6
		BUENAVISTA	1
		QUIMBAYA	1
RISARALDA	5	MARSELLA	1
		PEREIRA	4
SAN ANDRÉS	4	SAN ANDRÉS	4
SANTANDER	33	BARRANCABERMEJA	1
		BUCARAMANGA	19
		FLORIDABLANCA	7
		GIRÓN	1
		MOGOTES	1
		PALMAR	1
		SAN GIL	2
		VILLANUEVA	1
SUCRE	4	CAIMITO	1
		GUARANDA	1
		SINCELEJO	2
TOLIMA	13	ATACO	1
		COYAIMA	1
		ESPINAL	2
		IBAGUÉ	5
		MELGAR	2
		VILLAHERMOSA	2
VALLE DEL CAUCA	13	BUENAVENTURA	2
		CALI	8
		CANDELARIA	1
		SEVILLA	1
		TULUÁ	1
VAUPÉS	1	ACARICUARA	1
1.968		1.968	

Tabla 4: Ubicación geográfica remitente



Analizando los datos obtenidos en la estadística de PQRDSF y notificaciones, podemos concluir lo siguiente:

- El 54% de los radicados provienen de entidades del Estado dentro de las que se encuentran los entes de control, ministerios, entidades pertenecientes a los diferentes sectores, gobernaciones y alcaldías, entre otras.
- El 35% de los radicados fueron allegados por empresas privadas, en su mayoría vinculadas con la entidad por medio de contratos y convenios.
- El 11% restante pertenece a particulares dentro de los que se encuentran las personas naturales, veedurías y usuarios anónimos.
- En la segmentación por género de las personas naturales, evidenciamos porcentajes muy similares de participación, con un 52% para las mujeres y un 48% para los hombres.
- Con respecto al componente geográfico se observa que 30 departamentos de Colombia tuvieron participación en la radicación de PQRDSF y notificaciones.
- Los principales temas de gestión a cargo de ENTerritorio que generaron registro de PQRDSF fueron las solicitudes de certificaciones, solicitudes relacionadas con contratos de los convenios interadministrativos y solicitudes de contratos derivados.
- El 80% de los registros de PQRDSF registraron como domicilio la ciudad de Bogotá, el 5% registraron como ciudad Tunja. Otras ciudades principales no superan las 20 radicaciones.

5.2 Uso de canales de atención

Los canales para la atención al ciudadano son los medios de comunicación establecidos por la Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial - ENTerritorio, a través de los cuales los ciudadanos pueden acceder a los trámites, servicios y/o información sobre temas de competencia de la entidad; los canales de atención son administrados por el Grupo de Servicios Administrativos y son los siguientes:

- **Canal presencial:** en el Centro de Atención al Ciudadano C.A.C, los usuarios tendrán contacto personal con colaboradores dispuestos por la entidad, en donde podrán radicar correspondencia, incluidos los derechos de petición, y al mismo tiempo ser orientados en asuntos de competencia de ENTerritorio. El Centro de Atención al Ciudadano - CAC está ubicado en la Calle 26 # 13 -19 Bogotá D.C., Colombia, en horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., de lunes a viernes.
- **Canales virtuales:** correos electrónicos radicacioncorrespondencia@enterritorio.gov.co y quejasyreclamos@enterritorio.gov.co

- **Formulario web:** [Click aquí](#)
- **Canal telefónico:** en el evento en que no se pueda dar respuesta a la petición, queja, reclamo, denuncia o felicitación de forma inmediata, se procederá a radicarla a través de cualquiera de los demás canales de recepción, con los datos proporcionados por el ciudadano.

PBX +57 (601) 9156282 y la Línea Transparente +57 (1) 01 8000 914 502.

- **Redes sociales institucionales:** ENTerritorioCo.

De acuerdo con la estadística analizada en el numeral 5.1 encontramos lo siguiente con respecto al uso de los canales dispuestos por la entidad.

GRUPO DE INTERÉS	CANAL					Total general
	Centro de Atención al Ciudadano	Formulario Web	Correos electrónicos	Telefónico	Verbal	
PERSONAS JURÍDICAS	91	-	595	-	-	686
ENTES DE CONTROL	52	-	342	-	-	394
ENTIDADES PÚBLICAS	33	1	301	-	-	335
PERSONAS NATURALES	16	55	116	1	1	189
ALCALDÍAS	10	-	98	-	-	108
RAMA JUDICIAL	19	-	88	-	-	107
MINISTERIOS	12	1	61	-	-	74
GOBERNACIONES	3	-	15	-	-	18
VEEDURÍAS	-	10	6	-	-	16
CENTROS EDUCATIVOS	-	-	13	-	-	13
ANÓNIMOS	1	5	3	1	-	10
PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA	1	-	8	-	-	9
EJERCITO - POLICÍA	1	-	4	-	-	5
CONGRESO DE LA REPÚBLICA	2	-	2	-	-	4
Totales	241	72	1652	2	1	1968

Tabla 5: Uso de canales

Con los datos anteriores podemos concluir lo siguiente:

- Todos los grupos de interés utilizaron el canal virtual de correo electrónico dispuesto por la entidad para la radicación, sumando un 84% de los radicados generados.
- El segundo canal más utilizado es el Centro de Atención al Ciudadano, con tan solo el 12%.
- De los 72 radicados que ingresaron por el formulario web, el 76% proviene de las personas naturales.

5.3 Seguidores de ENTerritorio en redes sociales

ENTerritorio tiene activas seis redes sociales, las cuales son utilizadas para la difusión de mensajes relacionados netamente con asuntos gubernamentales y avances de las temáticas institucionales. El lenguaje utilizado es amigable, de fácil entendimiento, cercano a los ciudadanos y las publicaciones son dinámicas, animadas, de fácil comprensión, didácticas y atractivas.

En total se cuenta con 42.120 seguidores, siendo Twitter la red social que más seguidores registra con 34.754, seguido de Facebook con 2.698 e Instagram con 2.380. Predomina el género masculino sobre el femenino, los rangos de edad están entre los 25 hasta los 34 años principalmente. De acuerdo con la ubicación geográfica, nuestros seguidores se ubican en Bogotá, así como otras ciudades principales en menor porcentaje como Barranquilla, Medellín, Cartagena de Indias, Bucaramanga, Cali, Villavicencio, Pasto y Cúcuta.

En las siguientes tablas se presenta el detalle por red social con las variables anteriormente mencionadas.

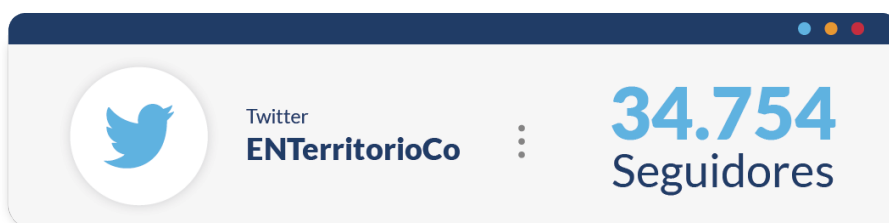


Tabla 6: Características seguidores Twitter

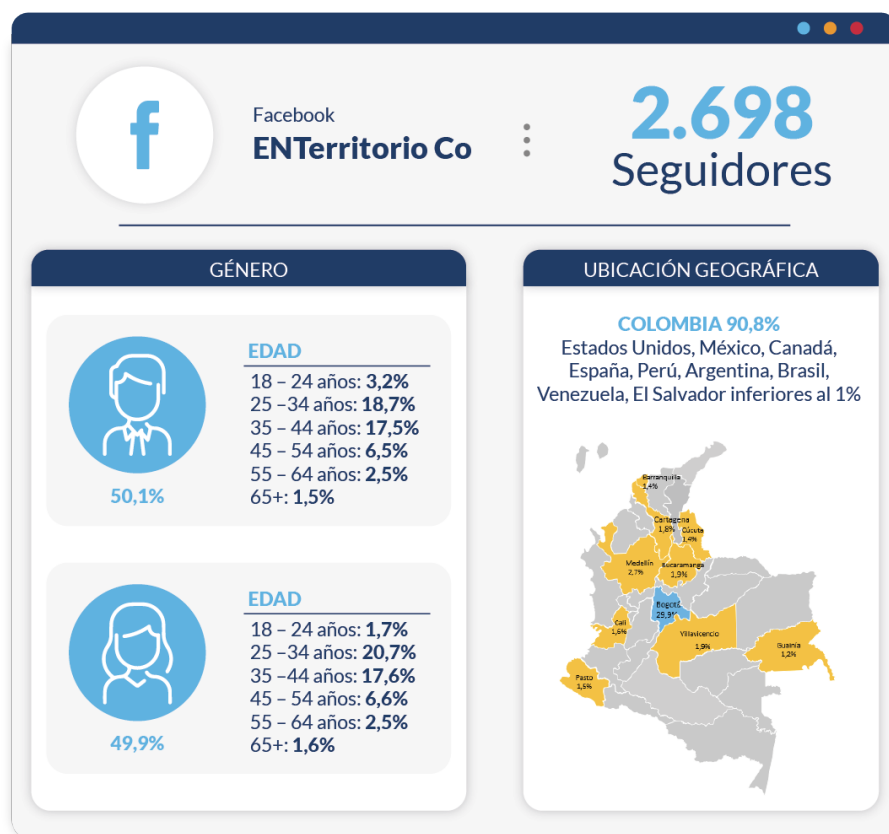


Tabla 7: Características seguidores Facebook



Tabla 8: Características seguidores YouTube



Tabla 9: Características seguidores LinkedIn

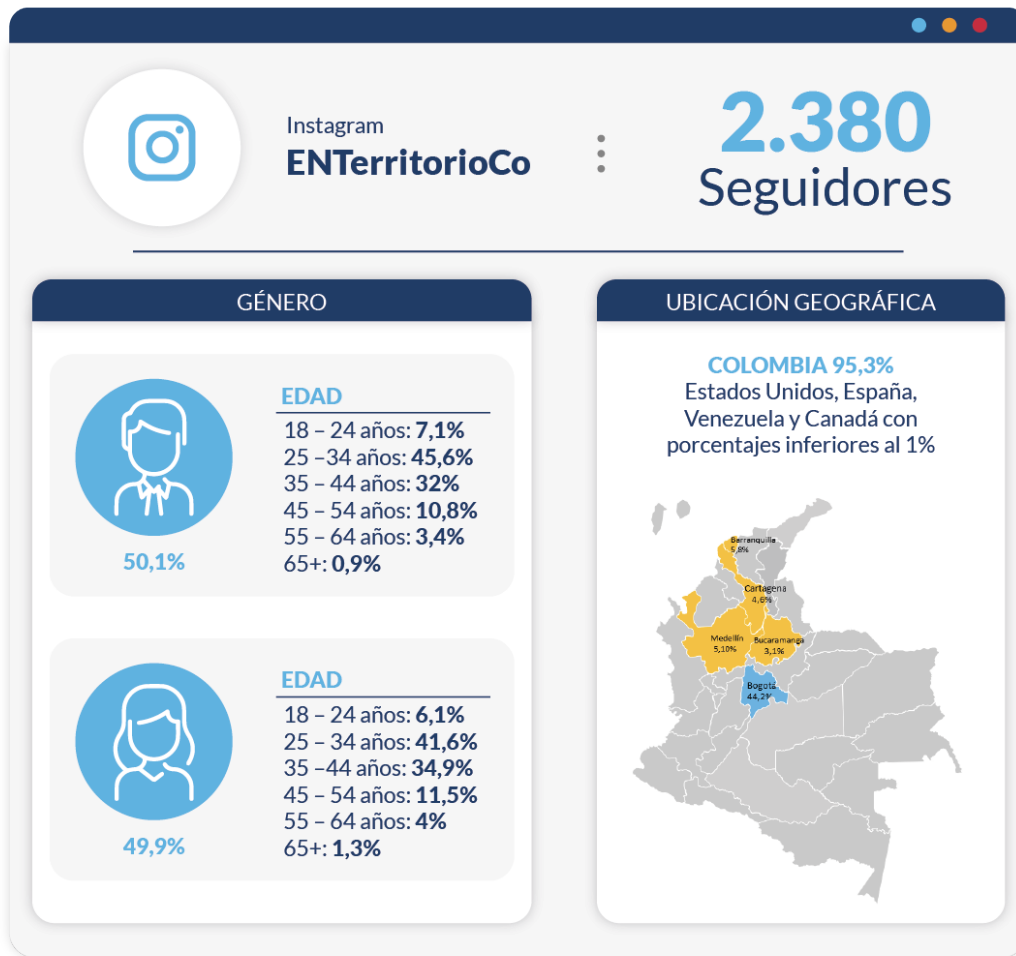


Tabla 10: Características seguidores Instagram

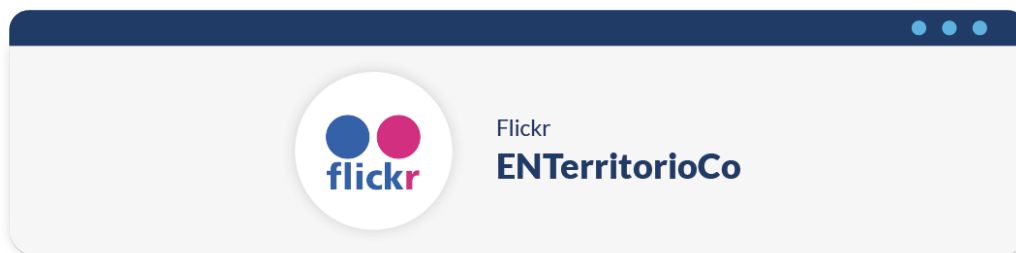


Tabla 11: Características seguidores Flickr

5.4 Análisis de los escenarios de relacionamiento¹

Los escenarios de relacionamiento más empleados o de mayor preferencia entre la ciudadanía, grupos de valor y ENTerritorio son:

» **Registro de quejas y reclamos:**

Las principales temáticas de las quejas recibidas durante la vigencia son las siguientes:



- Incumplimientos de pagos por parte de contratistas de ENTerritorio a terceros.
- Presunta afectación a un predio como consecuencia de una obra realizada.
- Presuntas irregularidades en procesos de contratación.
- Demoras en pagos por parte de la entidad.
- Inconsistencias en reportes de Colpensiones.
- Presuntas fallas en el manejo del Fondo Emprender.
- Presunta irregularidad en predio suministrado para desarrollar un proyecto.

A continuación, lo referente a los reclamos que ingresaron en el periodo evaluado:

- Reiteraciones de solicitud de pago.
- Reiteraciones de solicitudes anteriores.
- Inconformidad con respuestas anteriores.
- Demora en pago final de contrato.
- Inconsistencia en bono CETIL.
- Inconformidad con obra ejecutada.
- Deducciones no reflejadas en certificado de retenciones.
- Error al descargar certificado de contratos por el sitio web de la entidad.
- Requerimiento por ingreso reportado por la DIAN en información exógena.
- Afectación por desequilibrio económico en ocasión a la ejecución de convenio interadministrativo.
- Reiteración de requerimiento para revisión y liquidación de contratos.

» Consulta información pública

De acuerdo con el reporte de consultas del portal web institucional <https://www.enterritorio.gov.co/web/>, entre enero y diciembre del 2022 se recibieron 770.556 visitas, siendo las más destacadas los Procesos contractuales, Quiénes somos y los requisitos de pago. En la tabla se presenta el ranking de las secciones más visitadas, así como los promedios del tiempo en la página web institucional.

¹ Se han identificado al menos cuatro escenarios o momentos en los cuales un ciudadano o grupo de valor interactúa con una misma entidad: i) cuando consulta información pública, ii) cuando hace trámites o accede a la oferta institucional de la entidad, iii) cuando hace denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas y iv) cuando participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o colabora en la solución de problemas de lo público.

En relación con nuestro propósito superior, se cuenta con 3.301 visitas al enlace de Proyectos en curso y [Proyectos en estructuración](#) con 1.622 y [Estructuración y Evaluación de proyectos](#) con 1.343 visitas, el [Proyecto VIH](#) - ENTerritorio con 963 visitas y la [Gerencia de Proyectos](#) con 809 visitas.

El sitio de [Peticiónes, Quejas, Reclamos y Denuncias](#) - ENTerritorio cuenta con 1.128 visitas y el minisitio de [Rendición de cuentas](#) también presentó un alto número de visitas con 1.677.

Lugar en el Ranking	Sección portal Web	Vistas de la página	% vistas	Promedio tiempo en la página
1	Home	596.339	(77,39 %)	00:06:51
2	Procesos 2022 Enterritorio	12.309	(1,60 %)	00:08:54
3	Procesos de contratación Enterritorio	10.586	(1,37 %)	00:01:13
4	Certificaciones - Enterritorio	10.474	(1,36 %)	00:01:53
5	Nuestra entidad - Enterritorio	10.394	(1,35 %)	00:02:10
6	Certificados de Retenciones - Enterritorio	6.601	(0,86 %)	00:05:57
7	Requisitos para el pago Enterritorio	5.355	(0,69 %)	00:03:52
8	Transparencia y acceso a la información pública	4.230	(0,55 %)	00:01:14
9	Procesos 2021 Enterritorio	3.606	(0,47 %)	00:04:44
10	Procesos de contratación Enterritorio	3.353	(0,44 %)	00:09:16

Tabla 12: Ranking visitas secciones portal web ENTerritorio

» **Cuando participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o colabora en la solución de problemas de lo público.**

En este aspecto se destacan algunos de los ejercicios de rendición de cuentas, entre ellos el desarrollo de las Auditorías visibles que son un programa del Gobierno Nacional, diseñado para generar espacios de participación comunitaria en las actividades de seguimiento a la ejecución proyectos con recursos públicos, que impactan el desarrollo de la población del municipio, con el fin de promover una mayor transparencia, eficiencia, espacios de diálogo, involucrando directamente a los beneficiarios en todas las etapas del proyecto.

Se tienen registros de participación de alcaldes municipales de poblaciones como Chaparral, Tolima y Sora en Boyacá. Otros actores como secretarios de planeación, personeros municipales, contratistas, veedores, Juntas de Acción Comunal y comunidad en general. En estos espacios se presentan los avances de los proyectos y se conforman las veedurías.

» **Acceso a trámites / oferta institucional**

Respecto al relacionamiento a través de trámites, ENTerritorio no tiene trámites ni Otros Procedimientos Administrativos, OPAS, registrados en el Sistema Único de Información de Trámites, SUIT. El acceso a la oferta institucional (líneas de negocio) se realiza mediante la gestión comercial.



5.5 Calificación de la experiencia del ciudadano

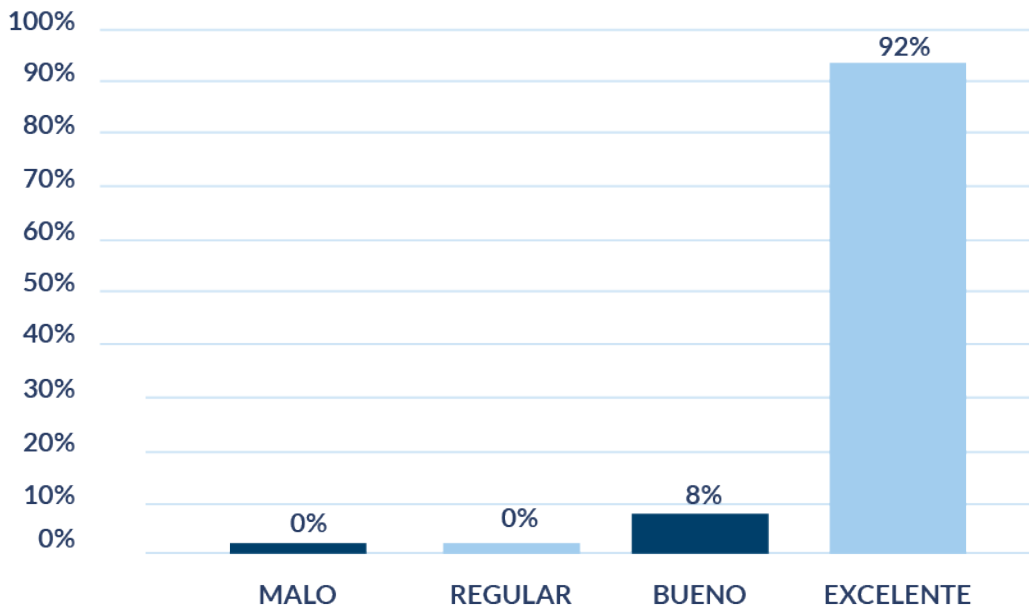
ENTerritorio, una vez ejecutados los espacios de diálogo, se realizan los informes correspondientes con los aspectos más relevantes del diálogo, sin embargo, en lo corrido del año, no se han obtenido respuestas a las encuestas de percepción que se disponen virtualmente.

Calificación digiturno primer semestre de 2022:

De los 216 turnos generados, 139 (64%) calificaron la calidad de la atención en el servicio.

Los dispositivos de calificación se encuentran ubicados en cada uno de los cubículos de atención en el Centro de Atención al Ciudadano, presentando a los ciudadanos cuatro (4) opciones de calificación, las cuales se relacionan a continuación con los resultados del periodo de medición:

¿ Cómo le pareció el servicio?



- Por el bajo volumen de turnos generados, se puede evidenciar que el canal presencial Centro de Atención al Ciudadano, CAC, no es de preferencia de la ciudadanía para realizar la radicación de comunicaciones oficiales, menos aún, para buscar orientación, asesoría o apoyo para resolver temas de competencia de la entidad.
- De los 139 ciudadanos que calificaron la atención en el servicio durante el primer semestre de 2022, ninguno calificó el servicio como malo o regular.
- El 92% de los usuarios sintieron que la atención en el servicio fue excelente y el 8% restante lo calificó como bueno, mostrando un nivel muy alto en la calidad del servicio en el CAC.



Análisis de estadística de la encuesta de satisfacción frente a la atención y disposición de los canales de atención dispuestos por ENTerritorio:

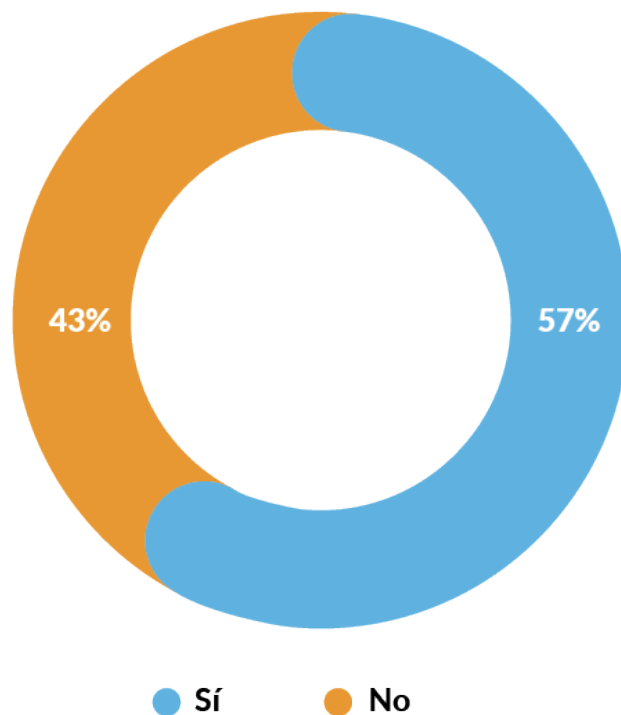
A continuación, se encuentra el análisis de la encuesta de satisfacción del servicio, la cual es enviada vía correo electrónico a los usuarios que realizan la radicación de comunicaciones oficiales a través del canal radicacioncorrespondencia@enterritorio.gov.co.

La encuesta está conformada por tres (3) preguntas cortas a fin de identificar el conocimiento que tienen los usuarios de los demás canales dispuestos por la entidad, la utilización de estos y la percepción del servicio recibido.

Los datos extraídos de la estadística son los siguientes:



1. ¿Conoce todos los canales de comunicación dispuestos por ENTerritorio para la atención a la ciudadanía?

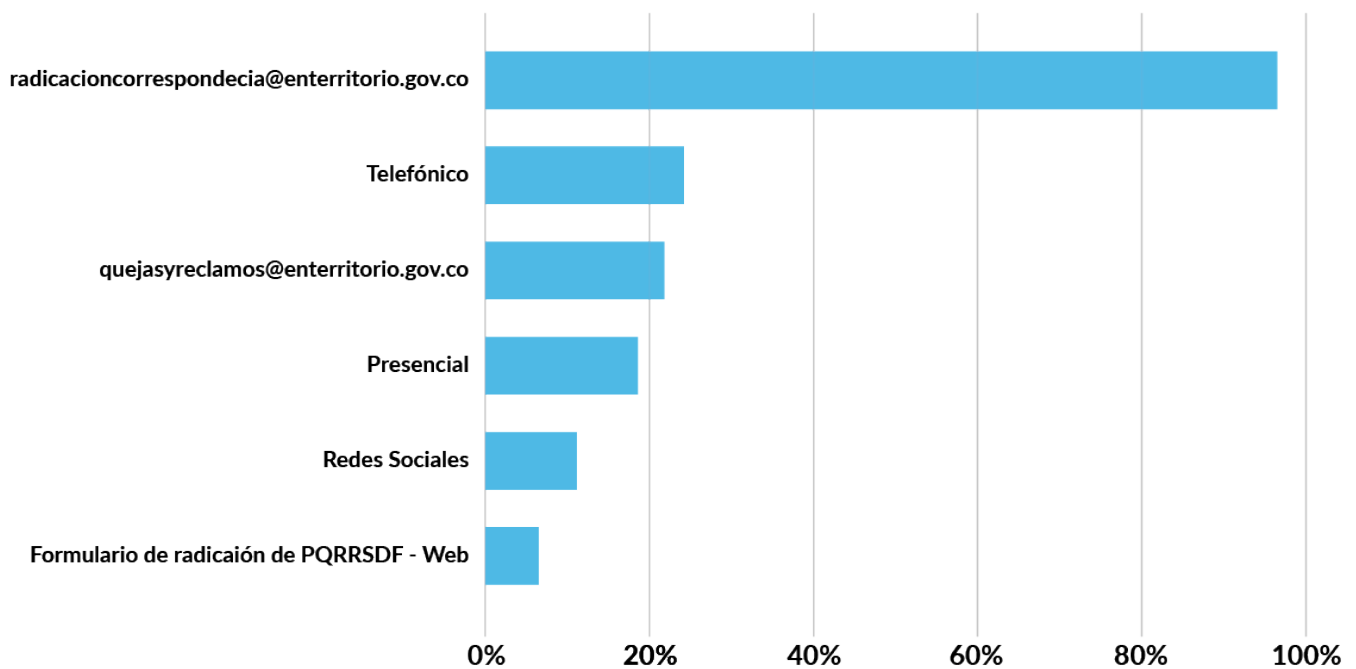




2. Marque los canales que ha utilizado para comunicarse con ENTerritorio:

Presencial	9
Telefónico	11
radicacioncorrespondencia@enterritorio.gov.co	46
quejasyreclamos@enterritorio.gov.co	10
Formulario de radicación de PQRDSF - Web	3
Redes sociales	5

Tabla 13: Resultados encuesta uso de canales

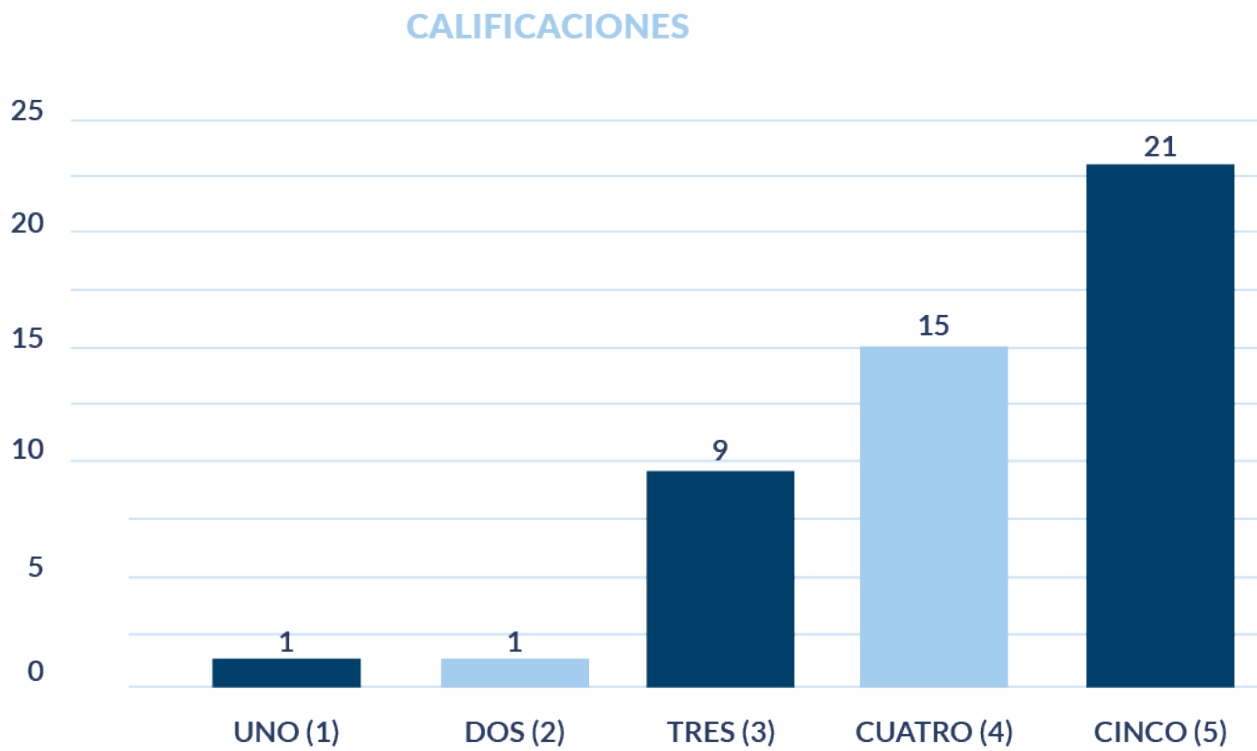




3. Califíquese de uno (1) a cinco (5), donde uno (1) es pésimo y cinco (5) es excelente, su percepción acerca del servicio recibido en nuestros canales de comunicación.

Calificación	Respuestas
1	1
2	1
3	9
4	15
5	21

Tabla 14: Resultado encuesta canales de comunicación





Teniendo en cuenta lo anterior podemos evidenciar que:


- El 57% de los encuestados respondió conocer todos los canales de comunicación dispuestos por la entidad, siendo el resultado bajo, teniendo en cuenta que todos los canales están publicados en el portal web de ENTerritorio.
- El correo electrónico radicacioncorrespondencia@enterritorio.gov.co es el preferido por los usuarios con un 98% al momento de interactuar con la entidad.
- El 23% de los encuestados también ha utilizado el canal telefónico como medio de comunicación con ENTerritorio.
- El canal menos utilizado por los encuestados es el formulario web de radicación de PQRDSF con un 6%.
- En cuanto a la percepción acerca del servicio en nuestros canales de comunicación, encontramos que para el 45% de los encuestados es excelente, mientras que para el 2% es pésimo.
- El 77% de los encuestados calificaron sobre 4 la percepción de satisfacción en el servicio.
- El 19% sintieron que el servicio fue regular.
- El 4% calificaron el servicio entre uno (1) y dos (2).

5.6 Contexto socioterritorial

En la ciudadanía como grupo de interés de ENTerritorio, especialmente los beneficiarios de los proyectos, se han identificado algunos como población vulnerable, con conflictos sociales, violencia por grupos armados al margen de la ley, familias en estratos A y B con altos índices de pobreza multidimensional, población en pobreza extrema, primera infancia, niños, niñas, adolescentes, adultos mayores y familias en situación de vulnerabilidad o amenaza de derechos y víctimas de la violencia, personas privadas de la libertad, actores viales (peatones, ciclistas, conductores y motociclistas), población con mayor riesgo de infectarse de VIH y población rural de los municipios en donde se gestionan las obras.

En cuanto a las características de los clientes y sectores en los cuales se han ejecutado los proyectos se destacan:

- Infraestructura
- Agua y saneamiento
- Recreación y deporte
- Salud

- 
- Educación
 - Minas y Energía
 - Planeación
 - Transporte
 - Turismo
 - Otros: Emprendimiento
 - Inclusión Social

6. CONCLUSIONES

ENTerritorio cuenta con una identificación precisa de sus grupos de valor, principalmente son entidades públicas a las que se dirige la oferta de servicios de la entidad, de los cuales se logró identificar su ubicación geográfica, sector y principales intereses de información. Estas entidades, llamados clientes, contratistas o interventores de la rama de la ingeniería civil, componen la categoría de interesados más grande de la entidad, los cuales se convierten en los usuarios más frecuentes.

De esta identificación y conociendo también que se trata en mayor parte de empresas de orden público, la oferta de canales de atención y de interacción ciudadana estará encaminada a satisfacer este tipo de necesidades, en pro de seguir fortaleciendo la comunicación con nuestros grupos de valor.

La ejecución de obras en todo el territorio nacional tiene un enfoque de gestión social que permite identificar a la población, la participación de las comunidades beneficiadas, equidad de género e inclusión y la vinculación de la fuerza laboral local, datos que también fueron analizados.

Como mejora adoptada en el 2022, se identificaron las características de los usuarios que hacen uso del canal virtual de correo electrónico, el cual es el canal de preferencia por nuestros grupos de valor.

Se concluye que las acciones de diálogo implementadas fueron de manera presencial y virtual, siendo la modalidad virtual la que presenta mayor número de asistencias y post transmisiones.

De acuerdo con los insumos analizados, no se identificaron grupos étnicos ni usuarios en condición de discapacidad.