



**CARACTERIZACIÓN
DE CIUDADANÍA &
GRUPOS DE VALOR**

2023

1 INTRODUCCIÓN 4

2 OBJETIVOS 5

- 2.1 Objetivo general
- 2.2 Objetivos Específicos

3 VARIABLES 5

- 3.1 Variables a priorizar

4 MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN 6

5 RELACIONAMIENTO CON ENTERRITORIO 7

- 5.1 Usuarios de PQRSDP
- 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

6 CONCLUSIONES 25

CONTENIDO DE TABLA

Tabla 1.	Grupos de interés identificados	6
Tabla 2.	Grupos de interés identificados	6
Tabla 3.	Género de remitente	6
Tabla 4.	Ubicación geográfica remitente	7
Tabla 5.	Uso de canales	11
Tabla 6.	Características seguidores Twitter	12
Tabla 7.	Características seguidores Facebook	13
Tabla 8.	Características seguidores Youtube	13
Tabla 9.	Características seguidores LinkedIn	14
Tabla 10.	Características seguidores Instagram	14
Tabla 11.	Características seguidores Flickr	15
Tabla 12.	Ranking visitas secciones portal web ENTerritorio	16
Tabla 13.	Resultados encuesta uso de canales	19
Tabla 14.	Resultado encuesta canales de comunicación	20

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 desde rendición de cuentas y los espacios de diálogo. Durante el 2022 se creó un nuevo proceso denominado Relación 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. MECANISMO DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para desarrollar la caracterización de usuarios de la entidad se recopilieron 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:** [Clic aquí](#)

- **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 1.846 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:

Tabla 1: Grupos de interés identificados

GRUPO DE INTERES	NUMERO DE RADICADO	%
PERSONAS JURIDICAS	559	30.28
ENTES DE CONTROL	379	20.53
ENTIDADES PUBLICAS	98	5.25
PERSONAS NATURALES	488	26.43
ALCALDIAS	72	3.90
RAMA JUDICIAL	81	4.38
MINISTERIOS	101	5.47
GOBERNACION	25	1.35
VEEDURIAS	3	0.16
CENTROS EDUCATIVAS	30	1.62
ANONIMO	3	0.16
PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	1	0.5
CONGRESO DE LA REPUBLICA	6	0.32
TOTAL	1846	

2. Teniendo en cuenta el origen del capital del remitente de cada uno de los 1.846 radicados que se generaron, encontramos lo siguiente:

Tabla 2: Tipo de remitente

REMITENTE	RADICADO	%
ENTIDADES PUBLICAS	763	41.33
PRIVADAS	589	31.90
PARTICULARES	494	26.77

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

Tabla 3: Género remitente

GENERO	#	%
MUJERES	240	49
HOMBRES	249	51
TOTAL	489	100

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

Tabla 4: Ubicación geográfica remitente

DEPARTAMENTO	CANTIDAD	MUNICIPIO	NUMERO
ANTIOQUIA	22	ANZA	1
		APARTADO	1
		BELLO	1
		CONCEPCION	1
		FRONTINO	1
		GIRARDOTA	1
		GRANADA	2
		MEDELLIN	14
ATLANTICO	16	BARAONA	2
		BARRANQUILLA	11
		GALAPA	1
		MALAMBO	2
BOGOTA	1330	BOGOTA	1330
BOLIVAR	18	CARTAGENA	15
		EL CARMEN BOLIVAR	2
		SINCELEJO	1
BOYACA	220	DUITAMA	3
		MARIPI	3
		PACHAVITA	1
		RAMIRIQU1	1
		TUNJA	211
		TASCO	1
CALDAS	4	MANIZALES	3
		MANZANARES	1
CASANARE	4	YOPAL	4

DEPARTAMENTO	CANTIDAD	MUNICIPIO	NUMERO
CAUCA	5	GUAPI	1
		PIENDAMO	1
		POPAYAN	2
		LA SIERRA	1
CAQUETA	2	FLORENCIA	2
CESAR	11	VALLEDUPAR	10
		EL PASO	1
CHOCO	2	QUIDO	2
CORDOBA	26	CANELETE	1
		CERETE	2
		COTORRA	1
		LOS CORDOBA	1
		LORICA	1
		MONTELIEBANO	1
		MONTERIA	17
		MONITOS	1
		SAN ANTERO	1
CUNDINAMARCA	26	ANAPOIMA	2
		AGUA DE DIOS	1
		ALBAN	1
		COTA	2
		CHIA	8
		FACATATIVA	1
		GACHANCIPA	1
		GACHETA	1
		GUASCAS	1
		SILVANIA	1
		SOACHA	1
		SOPO	1
		SILVANIA	1
		TOCANCIPA	1
		UBAQUE	1
GUAINIA	4	ZIPAQUIRA	2
		INIRIDA	1
GUAVIARE	1	GUAVIARE	3
		EL RETORNO	1
HUILA	16	GARZON	1
		LA ARGENTINA	1
		NEIVA	14
LA GUAJIRA	6	BARRANCAS	1
		RIO ACHA	4
		URIMITA	1

DEPARTAMENTO	CANTIDAD	MUNICIPIO	NUMERO
MAGDALENA	9	ARACATA	2
		ALGARROBO	1
		GUAMAL	1
		PIVIJAY	1
		PIJINO DEL CARMEN	1
		SANTA MARTA	3
META	15	ACACIAS	4
		GUAMAL	1
		MAPIRIPAN	1
		MESETAS	1
		VILLAVICENCIO	8
NORTE DE SANTANDER	8	CUCUTA	8
PUTUMAYO	1	MOCOA	1
NARIÑO	15	CONTADERO	1
		PASTO	10
		PUERRES	2
		SAMANIEGO	1
		SANTACRUZ	1
RISARALDA	7	PEREIRA	6
		MARSELLA	1
QUINDIO	3	ARMENIA	2
		CIRCASIA	1
SAN ANDRES	5	PROVIDENCIA	5
SANTANDER	20	BUCARAMANGA	12
		CHUCURI	5
		GIRON	1
		SAN GIL	1
		PIE DE CUESTA	1
SUCRE	10	CAIMITO	1
		GALERAS	1
		SINCELEJO	8
TOLIMA	20	CHAPARRAL	1
		IBAGUE	13
		MELGAR	5
		MARIQUITA	1
VICHADA	1	SANTA ROSALIA	1
VALLE DEL CAUCA	18	BUENAVENTURA	2
		CALI	15
		PALMIRA	1

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

- El 41.33% 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 31.90% de los radicados fueron allegados por empresas privadas, en su mayoría vinculadas con la entidad por medio de contratos y convenios.
- El 26.77% 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 49% para las mujeres y un 51% 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 72% de los registros de PQRDSF registraron como domicilio la ciudad de Bogotá, el 11% 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:** [Clic 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.

Tabla 5: Uso de canales

GRUPO DE INTERES	CANAL					
	Centro de Atención al Ciudadano	Formulario Web	Correos Electrónicos	telefónico	Verbal	Total General
PERSONAS JURIDICAS	40	38	481	-	-	559
ENTES DE CONTROL	35	-	344	-	-	379
ENTIDADES PUBLICAS	6	-	92	-	-	98
PERSONAS NATURALES	37	28	423	-	-	488
ALCALDIAS	4	-	68	-	-	72
RAMA JUDICIAL	14	-	67	-	-	81
MINISTERIOS	16	-	85	-	-	101
GOBERNACION	-	-	25	-	-	25
VEEDURIAS	-	-	3	-	-	3
CENTROS EDUCATIVAS	-	-	30	-	-	30
ANONIMO	1	2	-	-	-	3
PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	-	-	1	-	-	1
CONGRESO DE LA REPUBLICA	2	-	4	-	-	6
TOTAL	155	68	1623			1846

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 88% de los radicados generados.
- El segundo canal más utilizado es el Centro de Atención al Ciudadano, con tan solo el 9%.
- De los 68 radicados que ingresaron por el formulario web, el 55% proviene de las personas jurídicas.

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

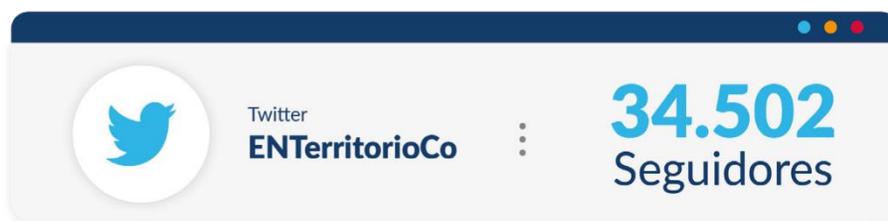


Tabla 7: Características seguidores Facebook



Tabla 8: Características seguidores YouTube



Tabla 9: Características seguidores LinkedIn



Tabla 10: Características seguidores Instagram

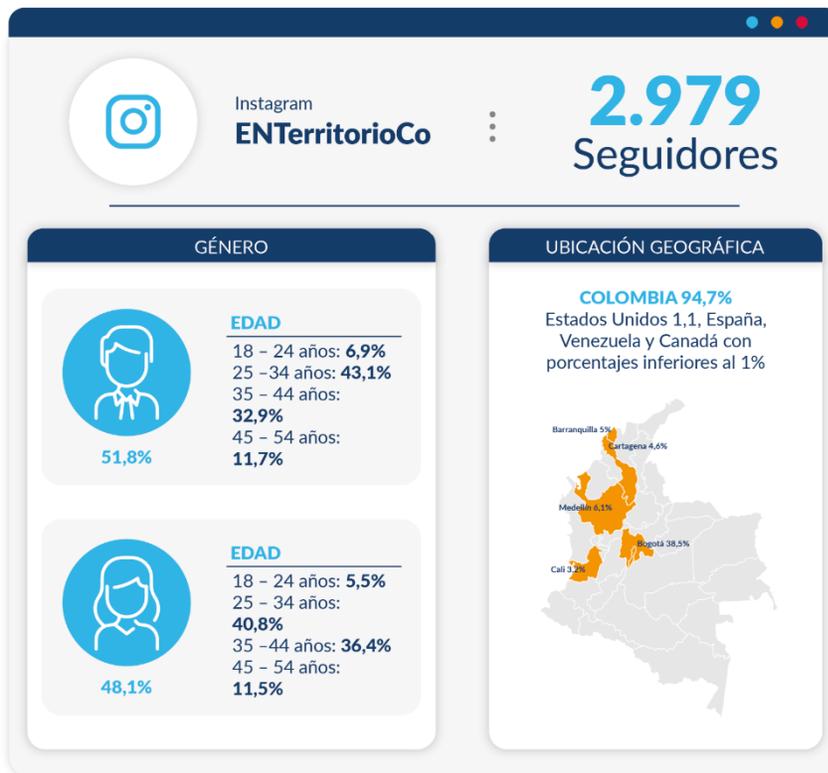


Tabla 11: Características seguidores Flickr



Análisis de los escenarios de relacionamiento¹

Registro de quejas y reclamos

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

- Solicitud de pago
- Presuntas irregularidades en el valor presupuesto de obra Sogamoso.
- Presunta irregularidad por ejecución del contrato

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

- Reiteraciones de solicitudes anteriores.
- Inconformidad con respuestas.
- Solicitud certificación contrato.
- Solicitud de documentos del contrato Solicitud copia información documental.
- Reiteración de solicitud de pago
- Reiteración de solicitud de insumo para dar respuesta al derecho de petición remitido
- Solicitud de cotizaciones

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.

Consulta información pública

De acuerdo con el reporte de consultas del portal web institucional <https://www.enterritorio.gov.co/web/>, entre enero y 30 octubre del 2023 se recibieron 687.649 visitas, siendo las más destacadas Home, Certificaciones, Nuestra entidad, Procesos de contratación, Procesos 2023, Certificados de retenciones. En la tabla se presenta el ranking de las secciones más visitadas, en la página web institucional.

En relación con nuestro propósito superior, Se cuenta con 2030 visitas al enlace Portafolio, 1744 visitas al enlace En desarrollo, 1358 visitas al enlace Proyecto VIH, 1238 visitas al enlace En estructuración.

El sitio de [Peticiónes, Quejas, Reclamos y Denuncias](#) - ENTerritorio cuenta con 947 visitas y el minisitio de [Rendición de cuentas](#) también presentó un alto número de visitas con 540.

Tabla 12: Ranking visitas secciones portal web ENTerritorio

Posición	Sección de la página web	Vistas de la página	% Visitas
1	Home	541.549	92.23
2	Certificaciones	8.837	1.50
3	Nuestra entidad	8.821	1.50
4	Procesos de contratación	6.154	1.04
5	Procesos 2023	4916	0.83
6	Certificados de retenciones	4.913	0.83
7	Transparencia y acceso a la información pública	4.037	0.68
8	Organigrama y funciones	2840	0.48
9	Requisitos para el pago	2.672	0.45
10	Buscador	2.427	0.41

Quando 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.

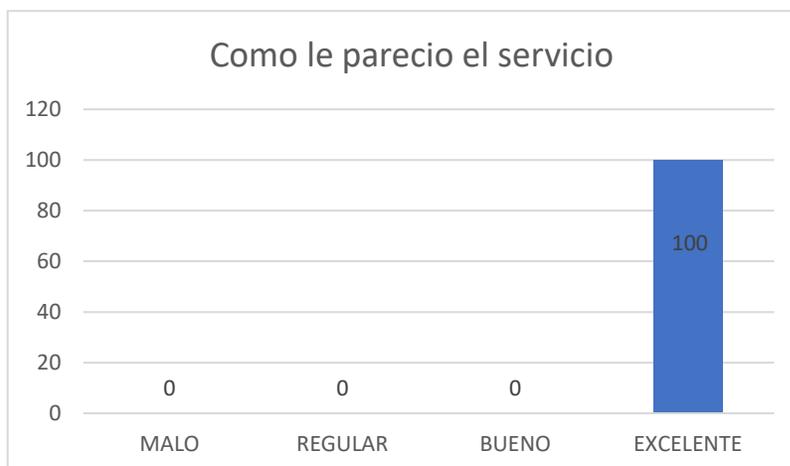
5.4 Calificación de la experiencia del ciudadano

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 2023:

De los 19 turnos generados, 8 (42%) 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:



- 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 8 ciudadanos que calificaron la atención en el servicio durante el primer semestre de 2023, ninguno calificó el servicio como malo o regular.
- El 100% de los usuarios sintieron que la atención en el servicio fue excelente, 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:

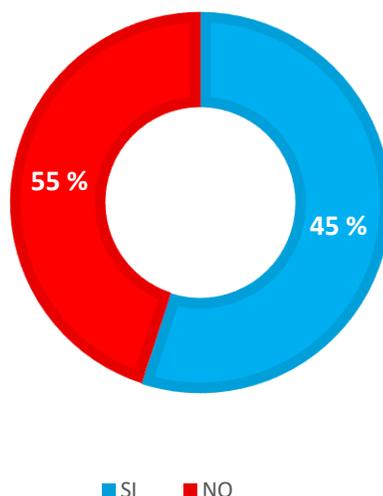
A continuación, se encuentra el análisis de la encuesta de satisfacción del servicio, la cual es enviada vía correo electrónico a los usuarios que realizan la radicación de comunicaciones oficiales a través del canal radicacioncorrespondencia@enterritorio.gov.co.

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:



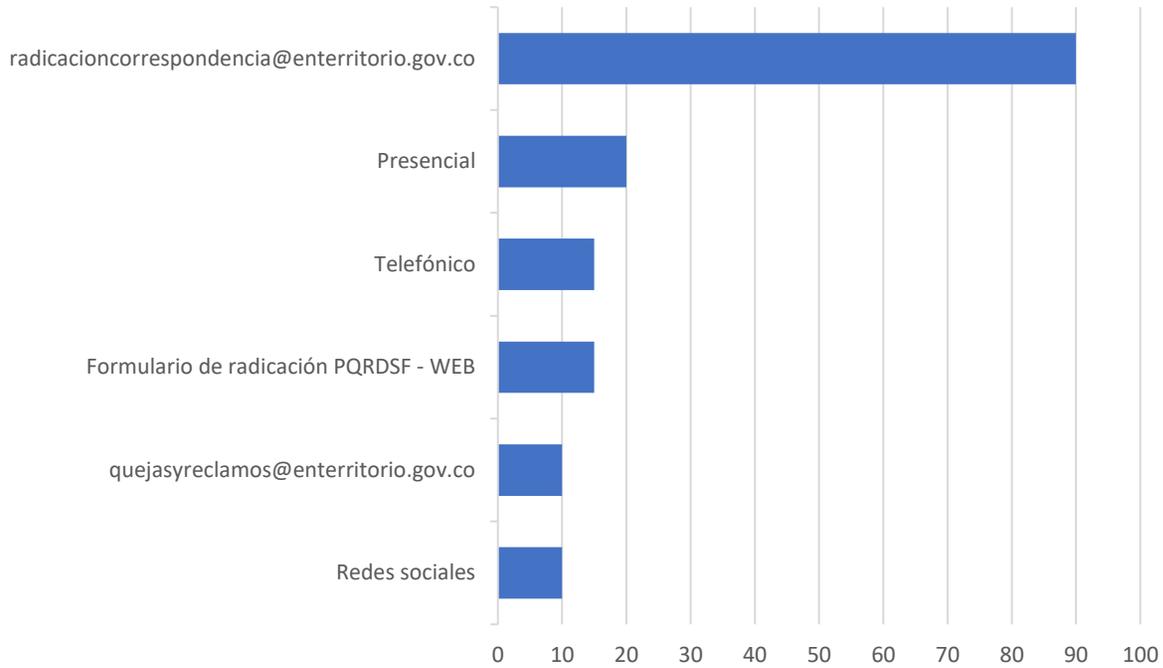
1. ¿Conoce todos los canales de comunicación dispuestos por ENTerritorio para la atención a la ciudadanía?



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

Tabla 13: Resultados encuesta uso de canales

<u>Presencial</u>	4
<u>Telefónico</u>	3
<u>radicacioncorrespondencia@enterritorio.gov.co</u>	18
<u>quejasyreclamos@enterritorio.gov.co</u>	2
<u>Formulario de radicación PQRDSF - WEB</u>	3
<u>Redes sociales</u>	2

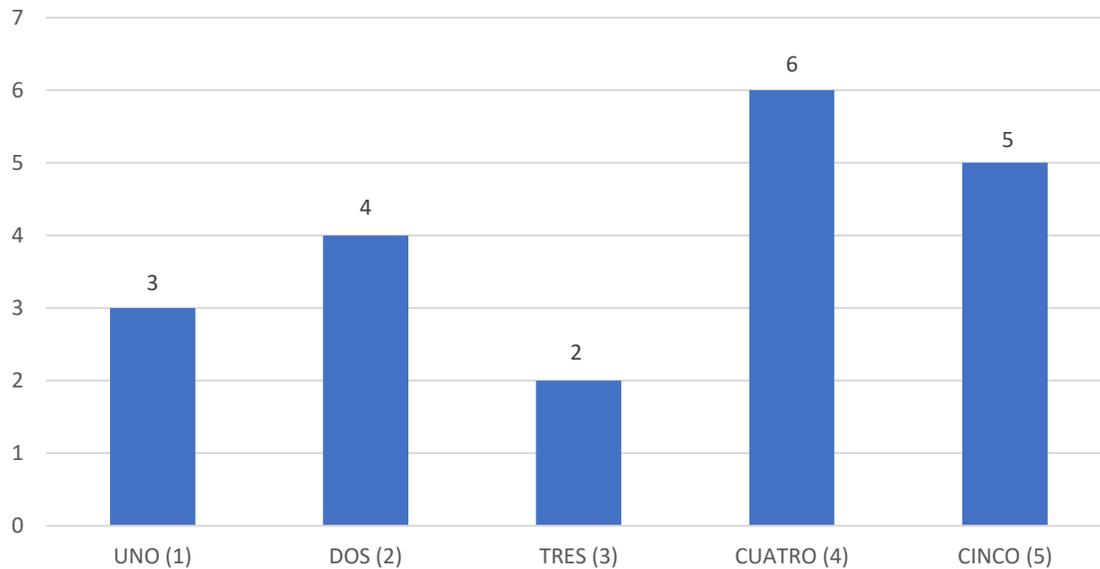


3. Califique de uno (1) a cinco (5), donde uno (1) es pésimo y cinco (5) es excelente, su percepción acerca del servicio recibido en nuestros canales de comunicación.

Tabla 14: Resultado encuesta canales de comunicación

<u>Calificación</u>	<u>Respuesta</u>
<u>1</u>	<u>3</u>
<u>2</u>	<u>4</u>
<u>3</u>	<u>2</u>
<u>4</u>	<u>6</u>
<u>5</u>	<u>5</u>

CALIFICACIONES



Teniendo en cuenta lo anterior podemos evidenciar que:

- El 45% 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 90% al momento de interactuar con la entidad.
- El 20% de los encuestados también ha utilizado el canal presencial como medio de comunicación con ENTerritorio.
- El canal menos utilizado por los encuestados es las redes sociales con un 10%.
- En cuanto a la percepción acerca del servicio en nuestros canales de comunicación, encontramos que para el 25% de los encuestados es excelente, mientras que para el 15% es pésimo.
- El 55% de los encuestados calificaron sobre 4 la percepción de satisfacción en el servicio.
- El 10% sintieron que el servicio fue regular.

- El 35% calificaron el servicio entre uno (1) y dos (2).

5.5 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.

Cabe resaltar que los proyectos desarrollados por ENTerritorio que benefician al indicador poblacional mencionado, se encuentra principalmente en un enfoque diferencial y estratégico, donde se toma como prioridad los Planes Nacionales de Desarrollo para enfocar los proyectos a desarrollar a nivel territorial, en poblaciones poco beneficiadas principalmente en la ruralidad, sin descartar que se pueden desarrollar en cualquier punto del territorio nacional.

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 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 identifica su ubicación geográfica, sector y principales intereses de información. Estas entidades, llamadas 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 la 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 esta 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.

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