

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA & GRUPOS DE VALOR 2025

Contenido

2. OBJETIVOS	4
2.1. Objetivo general	4
2.2. Objetivos específicos	4
3. VARIABLES	5
3.1 Variables a priorizar	5
4. MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	6
5. RELACIONAMIENTO CON ENTERRITORIO S.A.	7
5.1 Usuarios de PQRSDF	7
5.2 Uso de canales de atención	10
5.3 Seguidores de ENTerritorio S.A. en redes sociales	11
5.4 Consulta información pública	15
6. CONCLUSIONES	21

INTRODUCCIÓN



En la **EMPRESA NACIONAL PROMOTORA DEL DESARROLLO TERRITORIAL S.A. – ENTerritorio S.A.**, 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 CON EQUIDAD, hacia el desarrollo sostenible.

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 S.A., en modalidad presencial, virtual 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. Desde el año 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, teniendo en cuenta que son elementos básicos para garantizar la implementación de normas como la Ley 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 de Mintic.

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 S.A. – ENTerritorio S.A., como insumo para mejorar los canales de atención y procesos de la empresa.

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 S.A., - ENTerritorio S.A., en función a su propósito superior: *“Acompañamos a nuestros clientes para hacer realidad los sueños de las regiones, transformando vidas ENTerritorio”*.

Los datos registrados corresponden a varios de los puntos focales importantes de acuerdo con los canales de atención.

Se analizaron las siguientes variables: demográficas (sexo, lenguas o idiomas), intrínsecas (acceso a canales y uso de canales de atención), geográficas, tipología organizacional.

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 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 empresa.

Para la presente caracterización, los registros administrativos son aquellos que consignan la información de los usuarios derivada de la interacción con la empresa a través de los diferentes canales de comunicación.

- **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: presencial, virtual y telefónico. Para estos efectos se trabajó la base de datos de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones – PQRDSF, que se descarga del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA vigente.

5. RELACIONAMIENTO CON ENTERRITORIO S.A.

5.1 Usuarios de PQRDSF

A continuación, la caracterización de usuarios a partir de los grupos de interés que generaron 1.457 PQRDSF para ser gestionadas por la entidad, de enero 1 a septiembre 30 de 2025.

Los datos analizados fueron tomados de la estadística de las PQRDSF exportada de las bases de datos del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo - SGDEA vigente.

Según los grupos de interés encontramos lo siguiente:

GRUPO DE INTERÉS	CANTIDAD DE RADICADOS	%
PERSONAS JURÍDICAS	409	28,07%
PERSONAS NATURALES	306	21,00%
ENTIDADES PÚBLICAS	295	20,25%
ENTES DE CONTROL	201	13,80%
MINISTERIOS	112	7,69%
ALCALDÍAS	41	2,81%
ANÓNIMO	31	2,13%
VEEDURÍAS	18	1,24%
CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA	14	0,96%
ENTIDADES JUDICIALES	12	0,82%
GOBERNACIONES	10	0,69%
PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA	8	0,55%
1457		

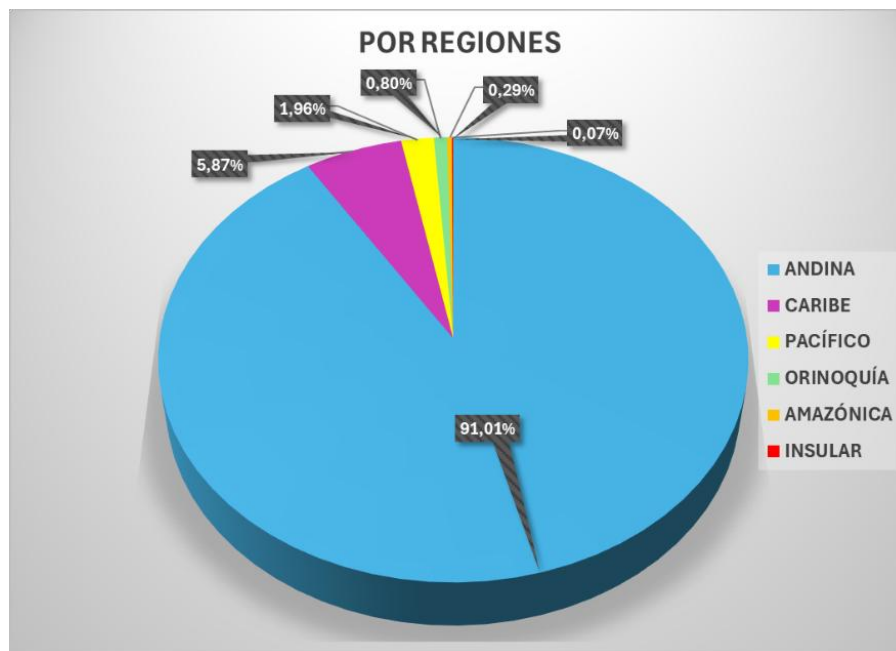
1. Teniendo en cuenta el origen del capital del remitente de cada uno de los 1.457 radicados que se generaron, encontramos lo siguiente:

TIPO DE PERSONA	CANTIDAD DE RADICADOS	%
JURÍDICA	1114	76,46%
NATURAL	312	21,41%
ANÓNIMA	31	2,13%
1457		

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

Género	Correo Electrónico	Presencial en Sitio	Portal Web	Total	%
HOMBRE	174	9	3	186	60,78%
MUJER	111	3	6	120	39,22%
	285	12	9	306	

3. De acuerdo con la ubicación geográfica suministrada por 1380 de los 1457 usuarios, encontramos la siguiente participación:



Los 1380 radicados provienen de 81 municipios, con la siguiente participación por departamentos:

DEPARTAMENTOS Y DISTRITO CAPITAL	TOTAL
BOGOTÁ D.C.	1133
SANTANDER	50
ATLÁNTICO	25
CESAR	23
ANTIOQUIA	21
BOLÍVAR	15
BOYACÁ	13
TOLIMA	11
CUNDINAMARCA	9
NARIÑO	9
NORTE DE SANTANDER	9
VALLE DEL CAUCA	9
GUAJIRA	8
CAUCA	6
CÓRDOBA	5

HUILA	5
ARAUCA	4
META	4
CALDAS	3
CHOCÓ	3
MAGDALENA	3
CASANARE	2
GUAINÍA	2
SUCRE	2
AMAZONAS	1
CAQUETÁ	1
QUINDÍO	1
RISARALDA	1
SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	1
VICHADA	1
	1380

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

- El 47.56% 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 28.07% de los radicados fueron allegados por empresas privadas, en su mayoría vinculadas con la entidad por medio de contratos y convenios.
- El 24.37% 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 una participación del 60.78% para los hombres y un 39.22% para las mujeres.
- Con respecto al componente geográfico se observa que 29 departamentos de Colombia tuvieron participación en la radicación de PQRDSF.
- Los principales temas de gestión a cargo de ENTerritorio S.A que generaron registro de PQRDSF fueron las solicitudes de certificaciones, solicitudes relacionadas con contratos de los convenios interadministrativos y solicitudes de contratos derivados.
- El 82% de los registros de PQRDSF registraron como domicilio la ciudad de Bogotá D.C.
- Santander es el único departamento que supera el 3% del total de PQRDSF registradas.

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 S.A. – ENTerritorio S.A., 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 empresa, en donde podrán radicar correspondencia, incluidos los derechos de petición, y al mismo tiempo ser orientados en asuntos de competencia de ENTerritorio S.A. 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 correspondencia.lira@enterritorio.gov.co y quejasyreclamos@enterritorio.gov.co.
- **Formulario web:** <https://www.enterritorio.gov.co/web/>
- **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.

Grupos de Interés	Correo electrónico	%	Presencial en sitio	%	Portal Web	%	Total
ALCALDÍAS	37	90,24%	2	4,88%	2	4,88%	41
ANÓNIMO	2	6,45%	1	3,23%	28	90,32%	31
CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA	14	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	14
ENTES DE CONTROL	191	95,02%	10	4,98%	0	0,00%	201
ENTIDADES JUDICIALES	10	83,33%	2	16,67%	0	0,00%	12
ENTIDADES PÚBLICAS	286	96,95%	9	3,05%	0	0,00%	295
GOBERNACIONES	10	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	10
MINISTERIOS	109	97,32%	3	2,68%	0	0,00%	112
PERSONAS JURÍDICAS	400	97,80%	7	1,71%	2	0,49%	409
PERSONAS NATURALES	285	93,14%	12	3,92%	9	2,94%	306
PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA	8	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	8
VEEDURÍAS	18	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	18
	1370		46		41		1457

Con los datos anteriores podemos concluir lo siguiente:

- En todos los grupos de interés prefieren el canal virtual de correo electrónico dispuesto por la entidad para la radicación, sumando un 94.03% de los radicados generados.
- El Centro de Atención al Ciudadano y el portal web de la empresa, recibieron 46 radicados en el periodo, que equivale al 3,16%.
- De los 31 radicados anónimos, 28 ingresaron por el formulario web.

5.3 Seguidores de ENTerritorio S.A. en redes sociales

En el marco de su estrategia de comunicación digital, ENTerritorio S.A. ha consolidado su presencia en redes sociales como un canal clave para conectar con la ciudadanía, divulgar información y promover los avances de proyectos que fortalecen el desarrollo territorial.

A septiembre de 2025, la empresa cuenta con perfiles activos en Facebook, Instagram, YouTube, LinkedIn, X (antes Twitter), Threads y Flickr, cada uno con públicos y dinámicas específicas.

Estas plataformas son empleadas con un enfoque estratégico, priorizando un lenguaje cercano, claro y pedagógico. Las publicaciones están orientadas a fortalecer la transparencia, visibilizar el impacto territorial de los proyectos, fomentar la interacción con distintos públicos y posicionar la gestión de ENTerritorio S.A. como empresa aliada de las regiones.

A continuación, se presenta la caracterización detallada de los seguidores y del comportamiento por red social.

❖ Facebook

- Seguidores totales: 3.974
- Género: Hombres 51,2%, Mujeres 48,8%.
- Edad: Principal concentración entre 25 y 44 años.
- Principales ciudades (Colombia): Bogotá (23,6%), Medellín (2,2%), Cartagena (2,1%), Bucaramanga (1,9%), Cali (1,8%), Ibagué (1,8%), Villavicencio (1,7%), Barranquilla (1,6%), Pasto (1,6%), Cúcuta (1,3%).
- Países: Colombia 94,2%, Estados Unidos 1,1%, España 0,8%, Canadá 0,4%, México 0,4%, Perú 0,3%.

Facebook mantiene un alcance amplio en la ciudadanía general, con un perfil diverso y equilibrado entre hombres y mujeres, consolidándose como espacio para campañas, cobertura de eventos y testimonios ciudadanos.

❖ Instagram

- Seguidores totales: 5.535
- Género: Hombres 50,7%, Mujeres 49,3%.
- Edad: Mayor concentración en jóvenes y adultos jóvenes entre 25 y 44 años.
- Principales ciudades (Colombia): Bogotá (35,6%), Cartagena (4,7%), Medellín (4,2%), Barranquilla (3,8%), Bucaramanga (3,8%), Cali (3,7%), Montería (2,3%), Valledupar (2%), Manizales (1,5%), Santa Marta (1,2%).
- Países: Colombia 94,7%, Estados Unidos 1%, España 0,6%, Venezuela 0,6%, Canadá 0,4%, México 0,2%.

Instagram se consolida como la plataforma con mayor tasa de interacción, gracias a su enfoque visual y dinámico. Ha permitido fortalecer la recordación de marca y acercar la comunicación institucional a un público joven y activo.

❖ YouTube

- Suscriptores totales: 562
- Género: Masculino 63%, Femenino 37%.
- Edad:
 - 18–24: 4,4%
 - 25–34: 27%

- 35–44: 26,4%
- 45–54: 10,6%
- 55–64: 13,9%
- 65+: 17,8%
- Países principales: Colombia (50,9%), México (4,5%), EE. UU. (0,5%), Ecuador (0,4%), Perú (0,2%).
- Dispositivos de visualización: Computador 57,8%, celular 34,2%, TV 6,9%, tableta 1,1%.

El canal es un repositorio audiovisual estratégico que permite profundizar en proyectos y obras mediante videos explicativos y testimoniales. Destaca el crecimiento de suscriptores y la diversidad etaria, con alta presencia de adultos entre 25 y 44 años.

❖ LinkedIn

- Seguidores totales: 4.142
- Ubicación: Bogotá (60,7%), Medellín (3,1%), Bucaramanga (2%), Barranquilla (1,9%), Cali (1,8%), Cartagena (1,3%), Cúcuta (1%), Ibagué (0,6%), Tunja (0,4%).
- Sectores principales: Administración pública (20,7%), ingeniería civil (7,3%), construcción (6,5%), educación superior (3,9%), consultoría empresarial (3,9%), TI (2,7%).
- Funciones laborales: Operaciones (6,8%), desarrollo empresarial (5,4%), gestión de programas y proyectos (5,1%), ingeniería (4,7%), legal (4,5%), finanzas (4,1%), TI (3,9%), administración (3,6%), educación (3,1%).
- Niveles de responsabilidad: Sin experiencia (34%), con experiencia (27,9%), gerente (6,5%), director (4%), vicepresidente (1,8%).

LinkedIn concentra una audiencia profesional y técnica, relevante para el posicionamiento institucional. Su comunidad refleja interés en política pública, infraestructura, contratación y gestión de proyectos, con predominio de profesionales en etapas iniciales y medias de carrera.

❖ X (Twitter)

- Seguidores totales: 34.187

Se mantiene como el canal clave para la comunicación inmediata y la agenda institucional, con alta visibilidad en medios y opinión pública.

❖ Threads

➤ Seguidores totales: 929

Red emergente utilizada como refuerzo de los mensajes compartidos en Instagram y X. Su comunidad es joven y se asemeja al perfil de Instagram.

❖ **Flickr**

Plataforma empleada para alojar y difundir material visual de alta calidad (fotografía institucional de proyectos, eventos y obras). No se cuenta con estadísticas detalladas de seguidores o demografía.

La caracterización enero–septiembre 2025 muestra un crecimiento sostenido de la comunidad digital de ENTerritorio S.A., con avances frente al corte de junio.

- ✓ Facebook e Instagram siguen siendo los canales de mayor alcance ciudadano, con un balance entre hombres y mujeres, y predominio etario entre los 25 y 44 años.
- ✓ YouTube creció en suscriptores y mantiene un público diverso, con énfasis en adultos jóvenes, consolidándose como un canal educativo y testimonial.
- ✓ LinkedIn continúa como el espacio técnico e institucional por excelencia, con amplia participación de perfiles en administración pública, ingeniería y construcción.
- ✓ X se consolida como canal de información inmediata y refuerzo de contenidos visuales.
- ✓ Flickr mantiene su rol de archivo visual y soporte comunicacional.

En general, la comunidad digital de ENTerritorio S.A. se caracteriza por ser profesional, diversa, predominantemente colombiana y con fuerte presencia en Bogotá y principales capitales regionales. Este perfil es clave para orientar los próximos pasos en la estrategia digital, optimizando contenidos y segmentaciones para fortalecer el impacto institucional en el territorio.

Conclusión redes sociales:

La caracterización detallada de las redes sociales de ENTerritorio S.A. permite evidenciar la consolidación de una comunidad digital diversa, con un alto componente profesional, mayoritariamente ubicada en Colombia y con un rango de edad entre los 25 y 44 años. Las métricas reflejan un crecimiento sostenido en alcance e interacciones, especialmente en plataformas como Instagram y YouTube.

La distribución por canales confirma que cada red cumple un rol distinto en la estrategia digital: mientras Instagram y Facebook lideran en interacción y alcance ciudadano, LinkedIn concentra audiencias técnicas y X actúa como canal informativo instantáneo. Este análisis servirá como base para ajustar contenidos, mejorar segmentaciones y optimizar el impacto de los mensajes institucionales.

5.4 Consulta información pública

De acuerdo con el reporte de consultas del portal web institucional <https://www.enterritorio.gov.co/web/>, con corte al 30 de septiembre de 2025, es posible segmentar las siguientes variables sociodemográficas:

Segmentación de usuarios por país:

País	Usuarios activos	Usuarios nuevos	Sesiones con interacción
Colombia	31.832	30.063	69.731
United States	3.465	3.430	699
Indonesia	78	63	120
Spain	122	120	104
Brazil	16	14	24
France	18	12	19
Canada	10	7	11
India	9	5	7
Hungary	8	7	7
Mexico	5	3	6
Germany	4	4	2
Panama	3	3	2
Hong Kong	2	1	1
Netherlands	2	1	1
Dominican Republic	1	0	1
Iran	1	1	1
Malta	1	0	1
Pakistan	1	0	1
Poland	1	0	1
Russia	1	0	1
United Kingdom	2	2	0
Chile	1	1	0
China	1	0	0
Czechia	1	1	0
Ecuador	1	1	0
Honduras	1	0	0

Segmentación de usuarios por ciudades de Colombia:

Ciudad	Usuarios activos	Usuarios nuevos	Sesiones con interacción
Bogotá	17.875	16.207	53.260
Barranquilla	1.567	1.319	2.054
Medellín	2.059	1.776	1.692
Bucaramanga	922	782	1.213
Cali	1.420	1.249	1.042
Pasto	434	380	585
Ibagué	396	326	584
Arjona	583	486	562
Villavicencio	423	330	481
Valledupar	459	381	454
Chia	253	212	433
Montería	311	260	369
Manizales	284	238	324
Neiva	232	204	323
Cucuta	282	240	321
Soacha	193	152	299
Floridablanca	242	187	297
Sincelejo	180	150	270
Pereira	236	201	266
Tunja	212	187	218
Zipaquirá	178	131	211
Popayán	197	180	193
San Gil	78	50	182
Facatativá	138	121	162
Paipa	13	9	148
Riohacha	132	115	128
Armenia	153	142	118
Bello	156	127	105
Envigado	145	140	102
Piedecuesta	73	55	101
Ocana	63	53	100
Fusagasugá	133	110	99
Florencia	89	75	95
Ipiales	54	44	90
Mocoa	113	104	89
Sogamoso	47	42	89
Vezel	44	30	87
Agua de Dios	7	5	82
Giron	62	47	80
Barrancabermeja	90	79	79
Dosquebradas	74	64	79
Quibdó	71	62	73
Girardot	83	63	68
Yopal	92	82	65
Palmita	72	64	65
Barbosa	36	32	65
Tocancipa	65	47	63
San Andrés de Tumaco	50	48	55
Maicao	26	27	55
Barrancas	15	10	54
Duitama	40	33	53
Itagüí	70	66	51
Arauca	77	56	50

Ciudad	Usuarios activos	Usuarios nuevos	Sesiones con interacción
Lerida	6	5	9
Guarne	16	14	8
Chaparral	15	14	8
Guamo	8	5	8
Puerto Boyacá	8	8	8
Palmar de Varela	2	1	8
Girardota	16	16	7
San Antero	14	13	7
Aguazul	10	10	7
Santa Rosa de Cabal	10	4	7
Mompós	7	5	7
San Luis de Since	7	7	7
Santa Rosa	7	3	7
Tame	7	7	7
Tuquerres	7	6	7
Campoalegre	6	6	7
Chiriguana	5	5	7
Leticia	9	8	6
Ayapel	5	4	6
Galapa	8	7	5
San Francisco	8	8	5
Bolívar	5	5	5
Carepa	4	4	5
Andes	20	20	4
Piendamó	9	9	4
Yarumal	7	7	4
El Santuario	6	3	4
Florida	6	6	4
Santa Rosa de Osos	6	5	4
Amagá	5	3	4
Dabeiba	5	5	4
Guapi	5	3	4
La Tebaida	5	4	4
Sabanagrande	4	4	4
Santa Lucía	1	0	4
Riosucio	8	8	3
Zarzal	7	7	3
Aguadas	6	6	3
Chinchina	6	6	3
Cimitarra	6	5	3
Fresno	6	6	3
Tocaima	6	6	3
Baranoa	5	5	3
Algeciras	4	4	3
Dagua	4	2	3
Neira	4	4	3
Repelón	4	3	3
San Benito Abad	4	4	3
Chigorodó	2	2	3
Guaduas	1	0	3
Puerto Berrio	6	6	2
Natagaima	5	4	2
El Cerrito	4	3	2

Turbaco	41	35	45
Malaga	17	12	45
Buenaventura	60	56	42
Lorica	45	38	41
Cartago	30	25	40
La Calera	32	24	35
Jamundi	40	37	32
Sabanalarga	8	6	31
La Union	15	11	30
Samaniego	29	22	29
Magangue	21	17	27
Pitalito	37	32	26
Aracataca	22	21	26
La Mesa	8	7	26
Tulua	32	32	25
San Juan del Cesar	22	18	24
Garagoa	13	9	24
Villanueva	32	29	23
Apartado	27	24	23
Fonseca	25	21	23
Ciénaga de Oro	15	12	23
Turbo	28	24	22
Aguachica	28	21	20
Caucasia	26	25	20
Tierralta	25	23	20
Corozal	18	15	19
Melgar	19	15	18
Saravena	22	22	17
Santander de Quilichao	19	18	17
Ciénaga	25	25	16
Yumbo	24	24	16
Cerete	18	16	16
Malambo	18	14	16
Honda	8	7	16
San Martin	17	14	15
Socorro	16	15	15
Fundacion	16	15	14
La Plata	15	15	13
La Dorada	14	13	13
Codazzi	10	6	13
Mariquita	8	4	13
Pamplona	17	12	12
Puerto Asis	17	13	12
Chinu	16	10	12
San Vicente del Caguan	13	11	11
Puerto Colombia	11	5	11
El Carmen de Bolivar	9	8	11
La Ceja	17	16	10
Tolu	16	15	10
Paz de Ariporo	12	10	10
Garzon	11	10	10
Carmen de Viboral	20	19	9
Acacias	14	11	9
Copacabana	12	11	9
Curumani	10	9	9
Tibu	9	9	9
Orito	7	7	9

Urrao	4	4	2
Pelaya	3	2	2
Pivijay	3	2	2
Sampues	3	2	2
Sonson	3	2	2
Venadillo	3	1	2
Chimichagua	2	2	2
El Doncello	2	2	2
La Victoria	2	2	2
La Virginia	2	2	2
Pailitas	2	2	2
San Jacinto	2	2	2
San Marcos	2	2	2
Suan	2	1	2
Libano	4	4	1
Anserma	3	3	1
Pradera	3	2	1
Abrego	2	2	1
Corinto	2	1	1
Valencia	2	2	1
Zaragoza	2	2	1
Luruaco	1	1	1
Majagual	1	1	1
Manati	1	1	1
Puerto Rico	1	1	1
Roldanillo	1	1	1
San Pedro de Uraba	1	1	1
Viterbo	1	1	1
Guacari	4	4	0
San Juan Nepomuceno	3	2	0
Puebloviejo	2	2	0
Sabana de Torres	2	2	0
Salamina	2	2	0

Segmentación de usuarios por ciudades extranjeras:

Ciudad	Usuarios activos	Usuarios nuevos	Sesiones con interacción
Boydton	395	395	71
San Jose	394	393	102
Des Moines	387	387	41
Moses Lake	386	387	75
Newark	307	307	2
Ashburn	153	153	17
Columbus	119	119	1
Cheyenne	109	109	6
San Antonio	61	61	2
Miami	56	46	49
Appomattox	47	47	13
Madrid	44	41	36
New York	35	33	11
Arlington	32	31	2
Boardman	28	28	9
Sidorejo	25	22	33
Forest City	24	24	6
Brookneal	22	22	6
Council Bluffs	22	22	20
Prineville	20	20	6
Altoona	15	15	7
Fort Worth	15	15	4
Los Angeles	15	9	12
Toledo	14	13	20
Barcelona	12	12	8
North Charleston	11	11	2
Washington	10	9	10
Winter Park	9	9	1
Valencia	8	6	7
Aspen	7	7	0
Doral	7	6	10
Gainesville	7	7	0
Houston	6	5	5
Independence	6	6	0
Hialeah Gardens	5	5	0
Okanagan-Similkameen	5	3	7
21440	4	3	4
Atlanta	4	4	1
Batui Selatan	4	4	3
Boston	4	3	1
Dallas	4	4	2
Dearing	4	4	0
Mumbai	4	3	3
Alcorcon	3	3	3
Alicante	3	2	7
Chicago	3	3	1
El Paso	3	3	0
Guadalajara	3	1	5
Happy Valley No. 10	3	3	2
Hyderabad	3	0	3
Seville	3	3	2
Sidareja	3	3	8
Weston	3	2	3
Amsterdam	2	1	1
Banjarbaru Selatan	2	2	2
Banyubiru	2	2	1
Flint Hill	1	1	0
Fontainebleau	1	1	1
Fort Collins	1	1	1
Fort Gregg-Adams	1	1	1
Fort Lauderdale	1	1	1
Fort Myers	1	0	0
Fort Smith	1	1	0
Four Corners	1	0	1
Fuengirola	1	1	2
Gallipolis	1	1	0
Girona	1	1	0
Glenside No. 377	1	1	1
Glenwood	1	1	1
Granada	1	1	0
Hackensack	1	1	0
Hallandale Beach	1	1	1
Honea Path	1	1	0
Hong Kong	1	1	1
Huelva	1	1	1
Irvington	1	1	0
Islamabad	1	0	1
Johns Creek	1	1	1
Kalihiwai	1	1	1
Kendall	1	1	1
Kenwood	1	1	1
Kladno	1	1	0
Lakewood	1	1	0
Leon	1	1	1
Lima	1	1	0
Linares	1	1	1
Linden	1	1	0
Longmont	1	0	1
Lynn	1	0	1
Malaga	1	1	0
Manchester	1	1	0
Marietta	1	1	0
Maryland Heights	1	1	0
Medley	1	1	2
Mexico City	1	1	0
Miramar Beach	1	1	0
Mollet del Valles	1	1	1
Monticello	1	1	1
Mount Vernon	1	1	0
Murcia	1	1	1
Nashville	1	1	1
Navsari	1	1	0
New Castle	1	1	0
New Haven	1	1	0
Newnan	1	1	1
Ngambur	1	1	0
North Highlands	1	1	1
North Richland Hills	1	1	0
Oklahoma City	1	1	0
Olot	1	1	0
Ourense	1	1	1
Palma	1	1	0
Paulden	1	1	0

Bilbao	2	1	2
Blue Island	2	2	2
Boca Raton	2	2	5
Brambleton	2	2	0
Clifton	2	2	1
Cypress	2	2	2
Fairport	2	2	2
Irving	2	2	2
Jacksonville	2	2	2
Kissimmee	2	2	2
Las Vegas	2	1	3
Leominster	2	2	2
Marbella	2	2	2
Orlando	2	2	1
Phoenix	2	2	0

Rochester Hills	2	2	1
Sarasota	2	2	1
Secaucus	2	2	0
Tampa	2	1	0
Tres Cantos	2	2	2
Warsaw	2	1	1
Zaragoza	2	2	1
A Coruna	1	1	1
Abbeville	1	1	0
Alamo	1	0	2
Alcala de Henares	1	1	1
Altamonte Springs	1	0	1
Ann Arbor	1	1	1
Antofagasta	1	1	0
Arrecife	1	1	0
Austin	1	1	1
Bluffdale	1	1	1
Boerne	1	1	1
Boise	1	1	0
Bolingbrook	1	1	0
Brownsville	1	1	1
Buffalo Grove	1	1	0
Castellon de la Plana	1	1	1
Castro Urdiales	1	1	1
Charleston	1	1	1
Charlotte	1	1	1
Chennai	1	1	0
Chesterfield	1	1	0
Chiclana de la Frontera	1	1	1
Cleveland	1	1	1
Collado Villalba	1	1	1
Conroe	1	1	1
Corpus Christi	1	1	0
Corvallis	1	1	1
Crowley	1	0	2
Cuenca	1	1	1
Douglasville	1	1	1
East Canton	1	1	0
El Puerto de Santa Maria	1	1	0
Elche	1	1	1
Eldon	1	1	0
Elwood	1	1	0
Estero	1	1	0
Farmington Hills	1	1	0

Pembroke Pines	1	1	2
Philadelphia	1	1	1
Pinto	1	1	1
Raeeford	1	1	1
Rancho Cucamonga	1	1	1
Reus	1	1	0
Roswell	1	1	1
Rubi	1	1	1
Sabadell	1	1	0
Sacramento	1	1	1
Saint Petersburg	1	0	1
San Fernando	1	1	0
San Francisco	1	1	1
San Pedro Sula	1	0	0
Sant Cugat del Valles	1	1	1
Santa Coloma de Gramenet	1	1	0
Santo Domingo	1	0	1
Seattle	1	1	0
Secunderabad	1	0	1
Seneca	1	0	1
South Burlington	1	1	0
South Jordan	1	1	1
Spring Hill	1	1	1
Springfield	1	1	0
Stamford	1	1	0
Suli Barat	1	0	0
Sungai Raya	1	1	1
Sunnyvale	1	1	0
Tamarac	1	1	0
Tarnos	1	1	1
Tehran	1	1	1
Terrassa	1	1	0
The Woodlands	1	1	1
Tianjin	1	0	0
Tirupati	1	0	0
Torrejon de Ardoz	1	1	1
Troy	1	1	1
Valladolid	1	1	1
Vallirana	1	0	1
Vancouver	1	0	1
Vernon	1	1	1
Vic	1	1	1
Villaviciosa de Odon	1	1	1
Waltham	1	1	1
Waterville	1	1	0
West Allis	1	1	0
West Melbourne	1	1	1
Westchester	1	1	1
Westlake	1	1	1
Wilkesville Township	1	1	1
Williamsburg	1	1	1
Winter Garden	1	1	1
Wolverhampton	1	1	0
Yardley	1	1	1
Castelldefels	0	0	0
Pozuelo de Alarcon	0	0	0
Salt Lake City	0	0	0

Segmentación de usuarios por idiomas:

Idioma	Usuarios activos	Usuarios nuevos	Sesiones con interacción
Spanish	30.905	29.238	68.608
English	4.531	4.477	2.006
French	17	16	17
Portuguese	10	9	7
German	7	7	4
Italian	6	6	5
Danish	4	4	1
(other)	1	1	1
Albanian	1	1	0
Basque	1	1	0
Chinese	1	1	1

6. CONCLUSIONES

ENTerritorio S.A., cuenta con una identificación de sus grupos de valor, que principalmente son entidades públicas a las que se dirige la oferta de servicios de la empresa, de los cuales se identifica su ubicación geográfica, sector y principales intereses de información. Estas entidades, llamadas clientes, las conforman contratistas o interventores de la rama de la ingeniería civil, que componen el grupo de interés más grande de la empresa, convirtiéndose en los usuarios más frecuentes.

La identificación y conociendo de los grupos de interés, nos sirve para fortalecer la oferta de canales de atención y de interacción ciudadana.

La ejecución de obras en todo el territorio nacional tiene un enfoque de gestión social que permite identificar a la población que hace parte de beneficiadas.

Se identificaron diferentes características de los usuarios que hacen uso de los canales dispuestos por Enterritorio S.A.

En el análisis no se identificaron grupos étnicos específicos, ni usuarios en condición de discapacidad.