



# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

---



# 2021



## CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN .....	2
2. 2. Objetivos.....	2
3. 2.1 Objetivo generalINTRODUCCIÓN .....	2
4. 2. Objetivos.....	2
2. Objetivos.....	2
2.1 Objetivo general .....	2
2.2 Objetivos específicos .....	2
3. Variables.....	2
3.1 Variables a priorizar .....	2
4. Mecanismos de recolección de la información.....	2
5. Resultados de la caracterización.....	2
5.1 Canales de atención.....	2
6. Conclusiones .....	2

### CONTENIDO DE GRÁFICOS

Gráfico 01. Tipo de usuario atendido.....	6
Gráfico 02. Tipo de solicitud atendida.....	10
Gráfico 03. Género de las personas atendidas.....	11
Gráfico 04. Relación de requerimientos de personas naturales por Departamento.....	11
Gráfico 05. Relación de requerimientos de personas jurídicas por Departamento.....	13
Gráfico 06. Estadística de uso de canales de atención.....	17

### CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 01. priorización de las variables a utilizar personas naturales.....	7
tabla 02. PRIORIZACIÓN DE LAS VARIABLES A UTILIZAR PERSONAS JURÍDICAS.....	8
Tabla 03. Relación de requerimientos de personas naturales por municipio.....	13
Tabla 04. Relación de requerimientos de personas jurídicas por municipio.....	16



# 1. INTRODUCCIÓN

---

La EMPRESA NACIONAL PROMOTORA DEL DESARROLLO TERRITORIAL – ENTerritorio, tiene como propósito ser el aliado técnico de las regiones para que hagan realidad proyectos que les permitan avanzar hacia el desarrollo sostenible y con equidad, a partir de la construcción de vías, acueductos, alcantarillados, infraestructura educativa y de salud, proyectos productivos, entre otros.

Así mismo, hacemos equipo con entes nacionales y territoriales para materializar políticas públicas y generar capacidades locales que trasciendan los proyectos que promovemos.

Estamos convencidos de que nuestra labor promueve la transparencia, afianza la confianza en la administración pública de recursos y lleva al país hacia un mejor futuro. Así mismo, la mejora en la atención a los ciudadanos, usuarios e interesados siempre ha sido una de las prioridades y a través del Grupo de Servicios Administrativos se ha realizado la apertura de nuevos canales de atención y bajo el liderazgo del Grupo de Planeación y Gestión de Riesgos se han desarrollado varios espacios para la participación ciudadana con el fin de garantizarles a los ciudadanos la información sobre los mecanismos que ofrece la entidad para una participación efectiva.

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. No obstante, y para continuar con la misión de mejora continua y dar cumplimiento a lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión especialmente, a las políticas de Relación estado ciudadano, se hace necesario ajustar los requerimientos de accesibilidad que pudieran tener nuestros usuarios o interesados, referente a espacios físicos para la población en situación de discapacidad como la actualización de la señalética en pictogramas y lenguaje braille en el Centro de Atención al Ciudadano – CAC. Así mismo, en medios electrónicos como el portal Web institucional, se ha dispuesto información en



idioma inglés en la opción INTERNATIONAL <https://www.enterritorio.gov.co/web/en/international>.

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 importantes 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 preferencia por los canales de información y diálogo de los ciudadanos, usuarios e interesados de La Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial – ENTerritorio, con el fin de adecuar la implementación de los canales de atención y establecer acciones para la mejora continua de los mismos.

### 2.2 Objetivos específicos

- Identificar las características de los usuarios de los servicios de ENTerritorio.
- Diseñar acciones de diálogo virtuales en el marco del proceso de participación ciudadana y de rendición de cuentas.
- Diseñar acciones para mejorar los canales de Atención.



# 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 a cada canal de atención. Los niveles de variables de Persona Natural (individuos) seleccionadas son de cuatro tipos: geográficas, demográficas, de comportamiento e intrínsecas y las variables de Persona jurídicas (organizaciones) son: geográficas, tipología organizacional y de comportamiento 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 seleccionan solamente aquellas variables que sean 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).

Se usarán 4 criterios de clasificación de las variables: relevantes (aquellas relacionadas con el objetivo de la caracterización), económicas (es decir, si están disponibles a un costo razonable),



medibles (o que se puedan observar o medir), asociativas (o que permitan realizar segmentaciones) y consistentes (cuyos resultados permanecen en el tiempo).

A continuación, se relaciona un listado organizado en una tabla con una calificación de acuerdo a los criterios establecidos. Teniendo en cuenta el puntaje obtenido, se priorizarán las variables. Solo se tendrán en cuenta las variables cuyo resultado final sea 4 o superior. Los que tengan calificación inferior se tendrán en cuenta, pero no serán relevantes. Los demás, no se considerarán.

- Priorización de Variables – Personas naturales:

CATEGORÍA	VARIABLE	Calificación: La variable es:						SELECCIONADA	
		Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente	Puntaje Total	SI	NO
GEOGRÁFICAS	Ubicación	1	0	1	1	1	4	X	
	Clima	0	0	0	0	0	0		X
DEMOGRÁFICAS	Tipo de documento	0	0	1	1	1	3		X
	Edad	0	0	1	1	0	2		X
	Sexo	1	0	1	1	1	4	X	
	Actividad Económica	0	1	1	1	0	3		X
	Estrato socio económico	0	1	1	1	0	3		X
	Escolaridad	0	0	0	0	0	0		X
	Etnia	1	1	1	1	1	5	X	
	Régimen de afiliación	0	0	0	0	0	0		X
	Puntaje del Sisbén	1		1	1	0	3		X
	Tamaño del núcleo familiar	0	0	0	0	0	0		X
	Estado del ciclo familiar	0	0	0	0	0	0		X
	Lenguas o idiomas	1	0	0	1	0	2		X
	Ingresos	0	0	0	0	0	0		X
	Vulnerabilidad	1	0	0	0	0	1		X
INTRÍNSECAS	Intereses	0	0	0	0	0	0		X
	Lugares de encuentro	0	0	0	0	0	0		X
	Acceso a canales	1	1	1	1	0	4	X	
	Uso de canales	1	1	1	1	0	4	X	
	Conocimiento	1	1	1	0	0	3		X
DE COMPORTAMIENTO	Dialecto	0	0	0	0	0	0		X
	Niveles de uso	1	0	1	1	1	4	X	
	Eventos	0	0	0	0	0	0		X
	Beneficios buscados	1	1	0	0	0	2		X

Tabla 01. priorización de las variables a utilizar personas naturales



- Priorización de Variables – Personas jurídicas

CATEGORÍA	VARIABLE	Calificación: La variable es:					Puntaje Total	SELECCIONADA	
		Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente		SI	NO
GEORÁFICAS	Ubicación oficina principal	1	1	1	1	0	4	X	
	Dispersión	0	0	0	0	0	0		X
	Cobertura geográfica	1	0	1	1	0	3		X
TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL	Tamaño de la entidad	0	1	1	1		3		X
	Con o sin ánimo de lucro	0	0	0	0	0	0		X
	Fuente de recursos (Origen del capital)	0	0	0	0	0	0		X
	Organización / Sector del cual depende	1	1	1	1	1	5	X	
	Industria	1	0	1	1	0	3		X
	Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos	1	0	1	1	0	3		X
	Canales de atención disponible	1	1	1	1	0	4	X	
DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Procedimiento usado	1	1	1	1	0	4	X	
	Responsable de la interacción (Gestor del procedimiento)	1	0	1	1	0	3		X

Tabla 02. Priorización de las variables a utilizar personas jurídicas

# 4. Mecanismos de recolección de la información

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



- **Registros administrativos:** Un registro administrativo 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.

Conforme a los registros administrativos identificados en ENTerritorio se cuenta, como insumo para realizar la caracterización de usuarios, el Registro de conocimiento de clientes e identificación de terceros, el cual se recolecta a través del Formulario de Vinculación F-RI-01, y el Registro de seguimiento de proyectos, el cual hace parte del Hub de Proyectos.

- **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 PQRDSF:**  
<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=-D76GSAQs0qK40zvztu--c-a07Rh9j5MqDo7UB1UBVpUMzIWS1RDSk5CQThIVVFE0UdMUFc4VzBIOS4u>
- **Encuesta de usabilidad del Portal Web de la Entidad:** <https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=-D76GSAQs0qK40zvztu--eyeM6r4qbVNiM1IWEYtd5UOEJEV1VI-VUNURIdGNIRUMVZERIdZRzM5Si4u>
- **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 PQRDSF y Derechos de petición. En este punto se precisa, que debido a la Emergencia Sanitaria declarada por la Pandemia de la COVID 19, a partir del 2021 se ha hecho un retorno gradual para la atención presencial en ENTerritorio, siguiendo los protocolos de bioseguridad.
- **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 lo es el FONDO PROYECTA

ENTerritorio, creado en el 2021.

## 5. Resultados de la caracterización

---

Luego de recolectada la información de las diferentes herramientas utilizadas y sobre cada una de las variables a priorizar, se procede a estructurar y automatizar los datos de forma que se facilite el análisis, cruce y filtro de la información, con el fin de agrupar ciudadanos, usuarios e interesados según características similares; para este ejercicio de caracterización también se analizó el uso de los canales de información y dialogo, ya que se pretende adecuar la implementación de los Canales de Atención y establecer una estrategia de mejora a los mismos.



Como aliado técnico de las regiones, la oferta institucional de ENTerritorio y la prestación de sus servicios está orientada a personas jurídicas, sin embargo, pues las empresas en su mayoría son usuarios frecuentes de la entidad, y se pueden discriminar en entidades públicas, (empresas dedicadas a prestar servicios de ingeniería civil, arquitectura u otros servicios), entes de control y



entes territoriales. Sin embargo, no solo atiende este tipo de persona, también particulares en calidad de personas naturales. Este ejercicio de caracterización arrojó resultados relacionados con los tipos de usuarios, relevantes para identificar los servicios y canales a priorizar. Durante el periodo comprendido de enero a septiembre del 2021, ENTerritorio por medio de su canal de atención escrito de recepción de Petición, Queja, Reclamo, Solicitud, Denuncia, Felicitaciones - PQRSDf – herramienta Orfeo, recibió 2.464 solicitudes. Las principales características de los usuarios son:

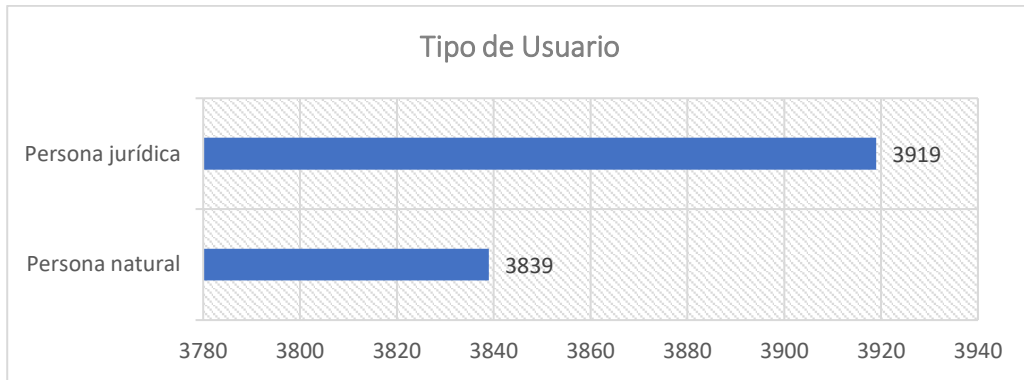


Gráfico 01. Tipo de usuario atendido

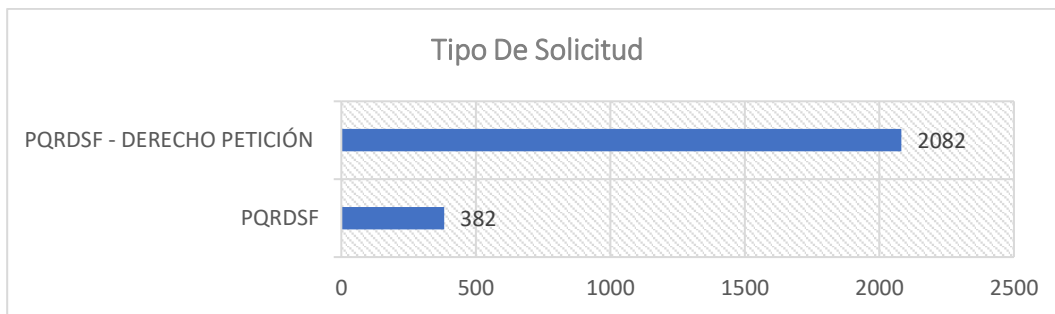


Gráfico 02. Tipo de solicitud atendida

Se evidencia en el gráfico 02, que el género masculino fue el que más se atendió a través de las respuestas a sus peticiones.

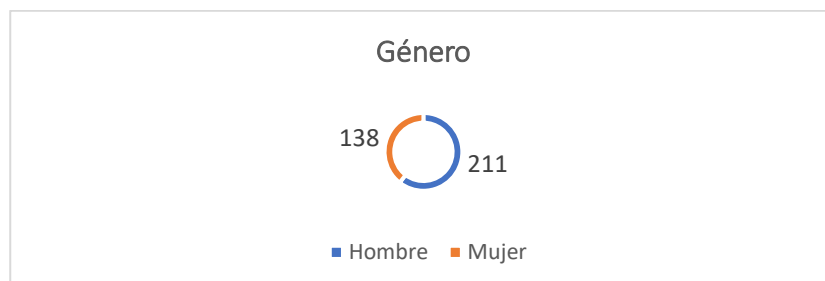
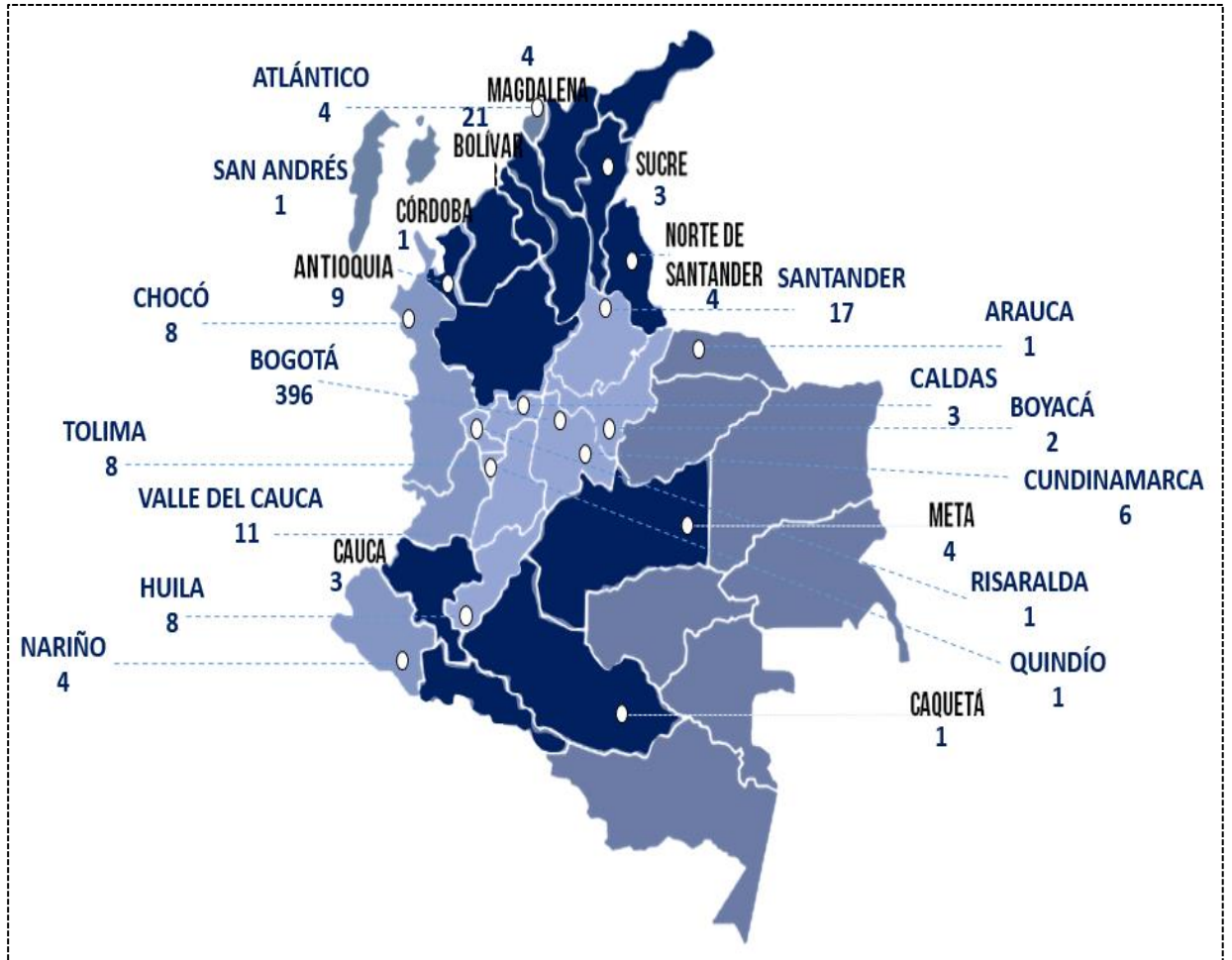




Gráfico 03. Género de las personas atendidas

En relación con la variable geográfica, en total las **personas naturales** se ubican en 24 departamentos principalmente en la ciudad de Bogotá, Bolívar y Santander, los cuales se detallan a continuación y en donde se relaciona el número de peticiones:



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Gráfico 04. Relación de requerimientos de personas naturales por Departamento

En relación con la variable geográfica, en total las personas naturales se ubican en 54 municipios, principalmente en la ciudad de Bogotá, los cuales se detallan a continuación y en donde se relaciona el número de peticiones:

Municipio	No. de Requerimientos	%	Municipio	No. de Requerimientos	%
BOGOTA	396	76%	LA CEJA	1	0%
EL CARMEN DE BOLIVAR	15	3%	SARAVENA	1	0%
BUCARAMANGA	12	2%	PALMAR DE VARELA	1	0%



QUIBDO	7	1%	VILLAMARIA	1	0%
CARTAGENA	6	1%	FLORENCIA	1	0%
IBAGUE	5	1%	EL TAMBO	1	0%
NEIVA	4	1%	CHINU	1	0%
PASTO	4	1%	SOPO	1	0%
CUCUTA	4	1%	ZIQUAIRA	1	0%
CALI	4	1%	TESALIA	1	0%
BELLO	3	1%	PIVIJAY	1	0%
BARRANQUILLA	3	1%	SANTA MARTA	1	0%
TERUEL	3	1%	ACACIAS	1	0%
SINCELEJO	3	1%	SAN MARTIN	1	0%
ENVIGADO	2	0%	ARMENIA	1	0%
MEDELLIN	2	0%	PEREIRA	1	0%
SOGAMOSO	2	0%	SAN ANDRES	1	0%
MANIZALES	2	0%	BARRANCABERMEJA	1	0%
POPAYAN	2	0%	FLORIDABLANCA	1	0%
FUNZA	2	0%	SAN GIL	1	0%
MOSQUERA	2	0%	PIEDRECUESTA	1	0%
ZONA BANANERA	2	0%	BARBOSA	1	0%
VILLAVICENCIO	2	0%	SAN ANTONIO	1	0%
CARTAGO	2	0%	COYAIMA	1	0%
PALMIRA	2	0%	VILLAHERMOSA	1	0%
URRAO	1	0%	BUENAVENTURA	1	0%
BUGA	1	0%	TULUA	1	0%

TABLA 03. RELACIÓN DE REQUERIMIENTOS DE PERSONAS NATURALES POR MUNICIPIO

En relación con la variable geográfica, en total las **personas jurídicas** se ubican en 31 departamentos principalmente en la ciudad de Bogotá, Bolívar y Santander, los cuales se detallan a continuación y en donde se relaciona el número de peticiones:





VILLAVICENCIO	15	1%	VITERBO	1	0%
CALI	15	1%	FLORENCIA	1	0%
MONTERIA	12	1%	HATO COROZAL	1	0%
BARRANQUILLA	11	1%	BOLIVAR	1	0%
NEIVA	11	1%	SUCRE	1	0%
CARTAGENA	10	1%	SAN MARTIN	1	0%
MELGAR	8	0%	CHIRIGUANA	1	0%
VALLEDUPAR	7	0%	ASTREA	1	0%
CUCUTA	7	0%	EL PASO	1	0%
BUCARAMANGA	7	0%	BAHIA SOLANO	1	0%
IBAGUE	7	0%	TIERRALTA	1	0%
BUENAVENTURA	7	0%	SAN BERNARDO DEL VIENTO	1	0%
PEREIRA	6	0%	SAHAGUN	1	0%
CHIA	5	0%	SAN ANDRES SOTAVENTO	1	0%
FACATATIVA	5	0%	SASAIMA	1	0%
ALGECIRAS	4	0%	NOCAIMA	1	0%
RIOHACHA	4	0%	MADRID	1	0%
SANTA MARTA	4	0%	COGUA	1	0%
PASTO	4	0%	MOSQUERA	1	0%
SAN CARLOS	3	0%	VILLETA	1	0%
BARANOA	3	0%	SUTATAUSA	1	0%
QUIBDO	3	0%	TESALIA	1	0%
ATRATO	3	0%	CAMPOALEGRE	1	0%
LORICA	3	0%	SALADOBLANCO	1	0%
INIRIDA	3	0%	DISTRACCION	1	0%
SAN BERNARDO	3	0%	SAN JUAN DEL CESAR	1	0%
SARDINATA	3	0%	FUNDACION	1	0%
GIRON	3	0%	MESETAS	1	0%
SINCELEJO	3	0%	CABUYARO	1	0%
SOPETRAN	2	0%	RICAURTE	1	0%
CAREPA	2	0%	SAMANIEGO	1	0%
CALDAS	2	0%	PUERRES	1	0%
SOLEDAD	2	0%	BARBACOAS	1	0%
YOPAL	2	0%	EL CARMEN	1	0%
POPAYAN	2	0%	HACARI	1	0%
MONITOS	2	0%	ABREGO	1	0%
LOS CORDOBAS	2	0%	MOCOIA	1	0%
CANALETE	2	0%	GENOVA	1	0%
TUCHIN	2	0%	MARSELLA	1	0%
GIRARDOT	2	0%	SAN ANDRES	1	0%
RICAURTE	2	0%	PROVIDENCIA	1	0%
ZIQUAIRA	2	0%	FLORIDABLANCA	1	0%
ACACIAS	2	0%	CAIMITO	1	0%



BALBOA	2	0%	SALDANA	1	0%
SAN VICENTE DE CHUCURI	2	0%	SAN ANTONIO	1	0%
GUARANDA	2	0%	GUAMO	1	0%
LETICIA	1	0%	CHAPARRAL	1	0%
AMALFI	1	0%	PLANADAS	1	0%
LA ESTRELLA	1	0%	PURIFICACION	1	0%
GRANADA	1	0%	TULUA	1	0%
APARTADO	1	0%	RESTREPO	1	0%
SANTAFE DE ANTIOQUIA	1	0%	FLORIDA	1	0%
ARAUCA	1	0%	CANDELARIA	1	0%
PONEDERA	1	0%	MITU	1	0%
SABANAGRANDE	1	0%	PUERTO CARRENO	1	0%
EL CARMEN DE BOLIVAR	1	0%	ARJONA	1	0%

Tabla 04. Relación de requerimientos de personas jurídicas por municipio

Continuando el análisis de la caracterización de **personas jurídicas**, se identificó que pertenecen al **sector** público: del orden municipal como las diferentes alcaldías municipales y del orden departamental como las gobernaciones, que en la mayoría de los casos son beneficiarios de los proyectos liderados y ejecutados por ENTerritorio. Otras entidades públicas identificadas son entes de control (Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación, Superintendencia Financiera) y otro grupo importante son los Clientes como la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios - USPEC, el Departamento de Prosperidad Social - DPS, y el Departamento Nacional de Planeación - DNP. Otro grupo identificado son los Juzgados y Tribunales y en menor proporción se encuentran otras empresas privadas como constructoras, consultores, otros.

Respecto al análisis de los canales de atención disponibles de las empresas mencionadas, en relación con las empresas del sector público, estas entidades usuarias tienen habilitados para su interacción con su población objetivo, oficinas presenciales de atención, canales de telefonía fija, portal Web, redes sociales, formularios electrónicos de PQRDSF. En cuanto a las empresas privadas, las mismas cuentan con el canal adicional de call center.





# 5.1 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: Ubicado en la Calle 26 # 13 -19 Bogotá D.C., Colombia, en horario de 8:00 am a 5:00 pm de lunes a viernes.

- **Canales virtuales:** Correos electrónicos [radicacioncorrespondencia@enterritorio.gov.co](mailto:radicacioncorrespondencia@enterritorio.gov.co) [quejasyreclamos@enterritorio.gov.co](mailto:quejasyreclamos@enterritorio.gov.co) Portal Web [www.enterritorio.gov.co](http://www.enterritorio.gov.co).
- **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 (1) 5940407 y la Línea Transparente +57 (1) 01 8000 914 502.

- Un cuarto canal, son las **redes sociales** institucionales.

Se identificó respecto al **Uso de los canales** con corte enero a septiembre del 2021, que el canal virtual del correo electrónico es de mayor preferencia por parte de los usuarios, seguido del formulario Web. Se cuenta con atención presencial en el Centro de Atención al Ciudadano, sin embargo, este es el tercer canal más usado, tal como se aprecia en el gráfico:



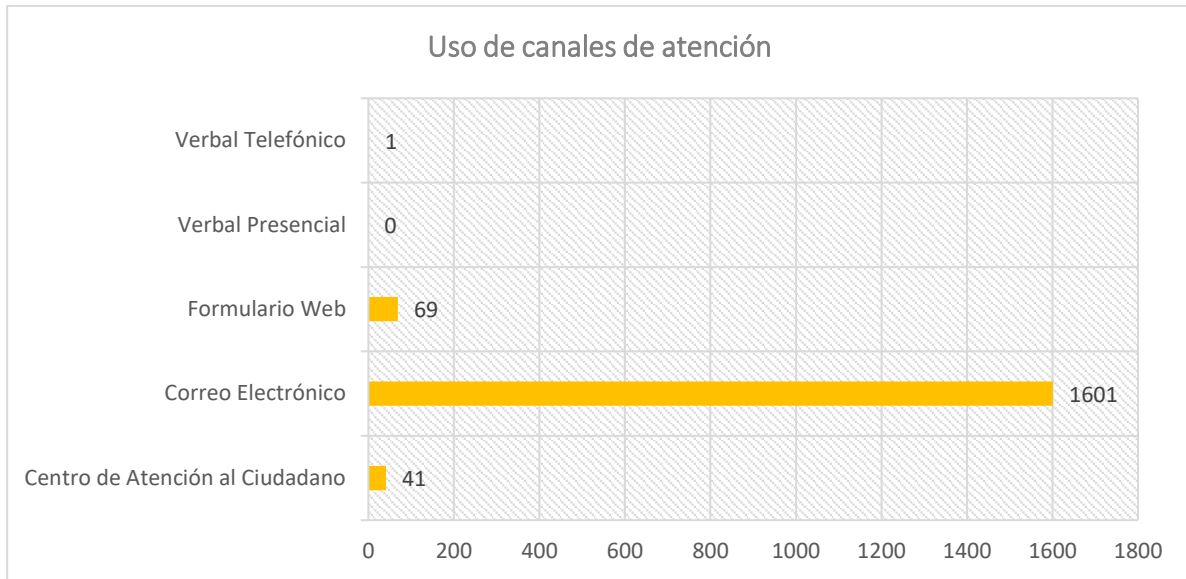


Gráfico 06. Estadística de uso de canales de atención

Este aspecto, permite identificar **variables intrínsecas como el uso y acceso a canales de interacción**, evidenciando que son más efectivos los canales virtuales. Esta variable también tiene relación con el comportamiento organizacional (personas jurídicas) en donde se identifica que los canales habilitados responden a las necesidades de las organizaciones.

En cuanto al conocimiento de los usuarios sobre los servicios que ofrece ENTerritorio, se identificó a través de la Encuesta de satisfacción - Atención y disposición de los canales para la atención de PQRDSF que el 100% de los usuarios que la diligenciaron, conocen todos los canales dispuestos por ENTerritorio para radicar PQRDSF.

En cuanto a la pregunta sobre si conocen todos los canales de comunicación dispuestos por ENTerritorio para la atención a la ciudadanía, el 54,8% contestó de manera afirmativa y el 45,1% restante informó que no conoce dichos canales; esta información se tomó del resultado de la encuesta de usabilidad del portal Web institucional.



# 6. Conclusiones

---

Se identificó los niveles de usabilidad de los canales de atención y participación por parte de los ciudadanos, usuarios e interesados de ENTerritorio, lo que ha permitido desarrollar ejercicios destinados especialmente a las personas jurídicas, que en su mayoría constituyen los usuarios de la entidad. 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. Para el caso de las personas naturales, los hombres son los que mayor número de solicitudes radican, sin embargo, se requiere identificar características como edad, ocupación o nivel de escolaridad con el fin de priorizar el lenguaje a utilizar y los medios empleados o la aplicación de algún criterio diferencial adicional.

De conformidad con el propósito superior de ENTerritorio, de ser el aliado técnico de las regiones para que hagan realidad proyectos que les permitan avanzar hacia el desarrollo sostenible y con equidad, a partir de la construcción de vías, acueductos, alcantarillados, infraestructura educativa y de salud, proyectos productivos, entre otros. Para lo cual hacemos equipo con entes nacionales y territoriales para materializar políticas públicas y generar capacidades locales que trasciendan los proyectos que promovemos. 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 y también aquellas personas que hacen uso de las vías y proyectos desarrollados al igual que los ciudadanos atendidos de manera presencial, electrónica o virtual.

Se precisa que ENTerritorio no tiene trámites de cara al ciudadano, por lo tanto, no tiene registros en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT.

Implementar políticas y establecer acciones de participación y canales de atención a corte con las características de los ciudadanos, usuarios e interesados identificados en este ejercicio será el siguiente paso para dar cumplimiento a las necesidades institucionales y mejorar las actuales. Una



de las acciones planteadas para la vigencia 2022, está relacionada con la identificación de los usuarios que hacen uso del canal virtual de correo electrónico, toda vez que este es el más usado. En este sentido, las acciones de diálogo diseñadas se desarrollarán en modalidad virtual, mitigando un poco el impacto generado por la pandemia del COVID 19.

Según los datos recolectados y analizados, no se identificó población preferencial como grupos étnicos o alguna condición de discapacidad.