

	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	Código: GPI-OPI.MIPG08-210.CAU1 Versión: 0.0 Página 1 de 31
---	--	---

**EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE  
PIEDECUESTA ESP – PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS**

**CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS – MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y  
GESTIÓN - POLÍTICAS:**

**DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL**

**DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**

**DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**DE RENDICIÓN DE CUENTAS**

**PIEDECUESTA**

**2025**

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 01/07/2025	<b>REVISÓ</b> Jefe Oficina Planeación Institucional	<b>FECHA</b> 07/07/2025	<b>APROBÓ</b> Comité Institucional de Gestión y Desempeño	<b>FECHA</b> 17/07/2025
---	----------------------------	---	----------------------------	---	----------------------------

## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	5
1. METODOLOGÍA .....	6
2. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS.....	7
2.1 Objetivo general.....	7
2.3 Objetivos específicos .....	7
3. CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE INTERES DE LA EMPRESA PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS.....	8
3.1 Descripción general de los grupos de interés caracterizados.....	8
3.2 Definición y priorización de variables .....	10
4. Priorización de variables para grupos de interés caracterizados por La Piedecuestana .....	13
4.1 Usuarios .....	13
4.2 Comunidad: .....	17
4.3 Colaboradores: .....	20
4.4 Proveedores: .....	22
4.5 Gobierno:.....	24
4.6 Organizaciones:.....	26
4.6 Medios de comunicación:.....	28
4.7 Academia:.....	30

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 01/07/2025	REVISÓ Jefe Oficina Planeación Institucional	FECHA 07/07/2025	APROBÓ Comité Institucional de Gestión y Desempeño	FECHA 17/07/2025
--	---------------------	--	---------------------	--	---------------------

## **TABLA DE FIGURAS**

Figura 1. Metodología de caracterización de grupos de interés .....	7
Figura 2. Grupos de interés de la Piedecuestana .....	9

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 01/07/2025	<b>REVISÓ</b> Jefe Oficina Planeación Institucional	<b>FECHA</b> 07/07/2025	<b>APROBÓ</b> Comité Institucional de Gestión y Desempeño	<b>FECHA</b> 17/07/2025
---	----------------------------	---	----------------------------	---	----------------------------

	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	Código: GPI-OPI.MIPG08-210.CAU1 Versión: 0.0 Página 4 de 31
---	--	---

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Definición de grupos de interés .....	9
Tabla 2. Priorización de variables en la caracterización de grupos de interés .....	10
Tabla 3. Usuarios – Canales .....	15
Tabla 4. Tabla Comunidad - Canales .....	18
Tabla 5. Colaboradores - Canales.....	21
Tabla 6. Proveedores - Canales.....	22
Tabla 7. Gobierno - Canales .....	25
Tabla 8. Organizaciones - Canales .....	26
Tabla 9. Medios de comunicación - Canales .....	28
Tabla 10. Academia - Canales .....	30

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 01/07/2025	<b>REVISÓ</b> Jefe Oficina Planeación Institucional	<b>FECHA</b> 07/07/2025	<b>APROBÓ</b> Comité Institucional de Gestión y Desempeño	<b>FECHA</b> 17/07/2025
---	----------------------------	---	----------------------------	---	----------------------------

 <p><b>Piedecuestana</b> DE SERVICIOS PÚBLICOS e.s.p.</p>	<p><b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b></p>	<p>Código: GPI-OPI.MIPG08-210.CAU1 Versión: 0.0 Página 5 de 31</p>
--	---	--

## CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN – GRUPOS DE INTERÉS

### INTRODUCCIÓN

La Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos, en su compromiso por la mejora continua y en el cumplimiento de la normatividad vigente, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la Función Pública, en materia de Servicio a la Ciudadanía y Participación Ciudadana.

Caracterizar a los grupos de valor de la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos, nace de la necesidad de mejorar la gestión de la empresa con los usuarios, quienes fueron identificados inicialmente como único como grupo de valor.

Para ello, se vio la necesidad de realizar un trabajo de identificación de características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias que conlleva a tipificar poblaciones con cualidades similares entre ellos, sin embargo, cuando se realiza la agrupación se logra visualizar que entre los grupos existen diferencias significativas.

Una vez identificados los principales aspectos, se podrá realizar planes con acciones puntuales cuyo objetivo principal es responder de manera satisfactoria a los requerimientos de la población logrando una participación activa de los grupos de valor frente a las estrategias y objetivos trazados en la entidad y a los servicios prestados.

Es por ello, que el ejercicio de la caracterización de los grupos de valor con lleva a un análisis detallado de las variables recomendadas en las herramientas emanadas por la Función Pública, entre las cuales se eligieron las más relevantes que generen información significativa de acuerdo con el objeto misional de la empresa.

El documento se encuentra conformado en su primera parte, por la descripción de los aspectos generales de las variables elegidas, descripción, alcance, metodología y contextualización del ejercicio realizado, la explicación de cada uno de las características identificadas y seleccionadas para los grupos de valor.

La segunda sección presenta cada grupo de valor con sus variables desarrolladas y los responsables de la entidad de acuerdo con el análisis realizado.

Por último, con base en el documento, se espera generar estrategias significativas para lograr esa mejora en la gestión y aumento de la satisfacción de los usuarios.

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 01/07/2025	<b>REVISÓ</b> Jefe Oficina Planeación Institucional	<b>FECHA</b> 07/07/2025	<b>APROBÓ</b> Comité Institucional de Gestión y Desempeño	<b>FECHA</b> 17/07/2025
---	----------------------------	---	----------------------------	---	----------------------------

 <p><b>Piedecuestana</b> DE SERVICIOS PÚBLICOS e.s.p.</p>	<p><b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b></p>	<p>Código: GPI-OPI.MIPG08-210.CAU1 Versión: 0.0 Página 6 de 31</p>
--	---	--

## 1. METODOLOGÍA

Para la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos, los grupos de interés representan el conjunto de actores, tanto internos como externos, que influyen o son influidos por la gestión de la empresa. Esta definición se deriva de la revisión de los diferentes lineamientos que abordan la gestión de grupos de interés. La caracterización de estos grupos busca identificar las particularidades (como características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de aquellos con los cuales interactúa la entidad, con el fin de segmentarlos en grupos que comparten atributos similares y, a partir de allí, gestionar acciones adecuadas.

La caracterización de los grupos de interés sigue la Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del DNP, así como los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas de la Función Pública y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

**En la fase de “Definición del objetivo y alcance”**, se clarifica el propósito de la caracterización y el uso que se dará a sus resultados. Con este fin, La Piedecuestana de Servicios Públicos, ha definido tanto el objetivo general como los objetivos específicos de la caracterización, asegurando su alineación con los lineamientos del MIPG.

**En la fase de “Designación del liderazgo”**, se asignó la responsabilidad principal a la Oficina Asesora de Planeación, quien genera y lidera las directrices a cada uno de los líderes de las Políticas a desarrollar por cada grupo de interés.

**En la fase de “Establecimiento de variables y desagregación” y “Priorización de variables”**, se identificaron las variables que responden al objetivo general y a los objetivos específicos de la caracterización de grupos de interés.

**En la fase de “Identificación y recolección de información”**, se integraron los mecanismos de relacionamiento y medición con los componentes de rendición de cuentas y participación ciudadana del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, migrado al Plan de Transparencia y Ética Pública – PTEP.

**Las fases de “Automatización y segmentación” y “Difusión de información”** se realizarán a través de un espacio de rendición de cuentas en la página web y la estrategia diseñada de Rendición de Cuentas continua a través de las redes sociales (Instagram, Facebook, X) en donde se consolidará la interacción de la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos con cada grupo de interés.

Para finalizar, en la **fase de “Uso de los resultados”**, se verificará el cumplimiento de los objetivos de la caracterización de grupos de interés, conforme a los requerimientos del MIPG.

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 01/07/2025	<b>REVISÓ</b> Jefe Oficina Planeación Institucional	<b>FECHA</b> 07/07/2025	<b>APROBÓ</b> Comité Institucional de Gestión y Desempeño	<b>FECHA</b> 17/07/2025
---	----------------------------	---	----------------------------	---	----------------------------

 <b>Piedecuesta</b> <small>DE SERVICIOS PÚBLICOS e.s.p.</small>	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	Código: GPI-OPI.MIPG08-210.CAU1 Versión: 0.0 Página 7 de 31
--	------------------------------------	---

*Figura 1. Metodología de caracterización de grupos de interés*



*Fuente: Elaborado a partir de la guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del DNP.*

## 2. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS

### 2.1 Objetivo general

Identificar y clasificar los grupos de valor e interés involucrados en la gestión empresarial, con el propósito de comprender y atender de manera efectiva sus necesidades y expectativas.

### 2.3 Objetivos específicos

1. Mantener espacios para la Participación Ciudadana fomentando los mecanismos de Rendición de Cuentas.

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 01/07/2025	REVISÓ Jefe Oficina Planeación Institucional	FECHA 07/07/2025	APROBÓ Comité Institucional de Gestión y Desempeño	FECHA 17/07/2025
--	---------------------	--	---------------------	--	---------------------

 <p><b>Piedecuestana</b> DE SERVICIOS PÚBLICOS e.s.p.</p>	<p><b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b></p>	<p>Código: GPI-OPI.MIPG08-210.CAU1 Versión: 0.0 Página 8 de 31</p>
--	---	--

2. Dar a conocer los mecanismos de comunicación habilitados, que faciliten el acceso a información relevante para cada grupo de interés, utilizando los canales y formatos en Lenguaje Claro y adecuado para todos.
3. Crear espacios de diálogo que fortalezcan la Participación de los grupos de interés en la toma de decisiones.
4. Optimizar los procesos internos y la Racionalización Trámites relacionados con la interacción de los grupos de interés, alineándolos con sus necesidades y expectativas.
5. Desarrollar e implementar estrategias de Servicio al Ciudadano que aseguren una atención oportuna y eficiente, respondiendo a las expectativas de los grupos de interés

### **3. CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE INTERES DE LA EMPRESA PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS**

#### **3.1 Descripción general de los grupos de interés caracterizados**

La caracterización de grupos de interés de la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos define 8 grupos de interés, los cuales se presentan a continuación:

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 01/07/2025	<b>REVISÓ</b> Jefe Oficina Planeación Institucional	<b>FECHA</b> 07/07/2025	<b>APROBÓ</b> Comité Institucional de Gestión y Desempeño	<b>FECHA</b> 17/07/2025
---	----------------------------	---	----------------------------	---	----------------------------

	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	Código: GPI-OPI.MIPG08-210.CAU1 Versión: 0.0 Página 9 de 31
---	------------------------------------	---

Figura 2. Grupos de interés de la Piedecuestana



Fuente: Elaborado por la Oficina Asesora de Planeación, tomando como base la Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del DNP.

Tabla 1. Definición de grupos de interés

GRUPOS DE INTERÉS	DESCRIPCIÓN
<b>Usuarios</b>	Son personas naturales o jurídicas que reciben y utilizan los servicios proporcionados por la entidad. Su satisfacción y lealtad son fundamentales, ya que dependen directamente de la calidad y continuidad de los servicios prestados.
<b>Comunidad</b>	Habitantes y organizaciones locales en general, afectados por las operaciones de la entidad, con interés en su impacto social y ambiental.
<b>Colaboradores</b>	Personas que aportan su conocimiento, habilidades y aprendizaje para impulsar la gestión empresarial, independientemente de su tipo de vinculación con la entidad.
<b>Gobierno</b>	Entes gubernamentales y reguladores que supervisan y regulan las actividades de la entidad.
<b>Proveedores</b>	Empresas o individuos que suministran bienes y servicios esenciales para la operación de la entidad.

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 01/07/2025	REVISÓ Jefe Oficina Planeación Institucional	FECHA 07/07/2025	APROBÓ Comité Institucional de Gestión y Desempeño	FECHA 17/07/2025
---	---------------------	---	---------------------	---	---------------------

<b>Academia/ Investigación</b>	Instituciones educativas y de investigación que colaboran en estudios, desarrollos de tecnología y proyectos de innovación, con quienes también se hacen alianzas estratégicas para el aporte de conocimientos estudiante – empresa a través de prácticas empresariales.
<b>Organizaciones</b>	Grupos de personas jurídicas que desarrollan una misma actividad social, gremial y/o económica y persiguen un objetivo común.
<b>Medios de comunicación</b>	Plataformas y medios de carácter masivo que informan al público sobre las actividades de la entidad, cruciales para la transparencia y la reputación.

*Fuente: Propia, Caracterización grupos de interés Piedecuestana de Servicios Públicos 2024-2027*

### 3.2 Definición y priorización de variables

Las variables fueron seleccionadas por su relevancia en relación con el objetivo general y los objetivos específicos de la caracterización de los grupos de interés. Basándose en criterios como su importancia, viabilidad económica, facilidad de medición, interrelación y consistencia.

A continuación, se detallan las variables geográficas, demográficas, organizacionales, intrínsecas y comportamentales que han sido priorizadas para la caracterización de los grupos de interés de la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos para la vigencia 2024-2027.

**Tabla 2. Priorización de variables en la caracterización de grupos de interés**

		GRUPOS DE INTERÉS							
VARIABLES		USUARIOS	COMUNIDAD	COLABORADORES	PROVEEDORES	GOBIERNO	ORGANIZACIONES	MEDIOS COMUNICACIÓN	ACADEMIA
GEOGRAFICA	DISPERSION	X	X						
	UBICACIÓN	X	X			X			
DEMOGRAFICA	ACT ECONOMICA	X							
	ESTRATO	X							
	VULNERABILIDAD	X							
ORGANIZACIONALES	SECTOR	X			X	X	X		
	TIPO	X	X	X	X	X	X	X	X
INTRINSECAS	INTERESES	X	X	X				X	
	ACCESO A CANALES	X	X	X	X	X	X	X	X
	USO DE CANALES	X	X	X	X	X	X	X	X
COMPORTAMENTALES	NIVELES DE USO	X	X	X	X	X	X	X	X
	BENEFICIOS	X	X					X	
	BUSCADOS								
	RESPONSABILIDAD DE LA INTERACCION	X	X	X	X	X	X	X	X

*Fuente: Propia, Caracterización grupos de interés Piedecuestana de Servicios Públicos 2024-2027*

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 01/07/2025	REVISÓ Jefe Oficina Planeación Institucional	FECHA 07/07/2025	APROBÓ Comité Institucional de Gestión y Desempeño	FECHA 17/07/2025
--	---------------------	--	---------------------	--	---------------------

	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	Código: GPI-OPI.MIPG08-210.CAU1 Versión: 0.0 Página 11 de 31
---	------------------------------------	--

## Variables geográficas

Las variables geográficas permiten identificar la ubicación de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, aunque por sí solas no generan conclusiones concretas. Si bien ayudan a reconocer grupos representativos de cada área, es necesario complementarlas con otras variables para un análisis más detallado. En esta categoría se prioriza la ubicación.

- **Ubicación:** Estas variables permiten identificar el lugar y región de residencia o trabajo de un ciudadano, usuario o grupo de interés. Así mismo, permiten a la entidad identificar usuarios con características homogéneas dentro de una localidad definida. Ejemplo: áreas urbanas o rurales, municipios o ciudades capitales, barrios, localidades, vereda, resguardo, consejo comunitario, entre otros.
- **Dispersión:** Se refiere a la distribución geográfica de los usuarios o ciudadanos en un territorio específico, para la Piedecuestana, esta variable permite conocer e identificar el Área de Prestación del Servicio – APS (acueducto y alcantarillado) de la entidad, priorizando el grupo de interés de usuarios y comunidad.

## Variables demográficas

La demografía estudia las características de una población y su desarrollo a través del tiempo. Dentro de esta categoría se priorizan las siguientes variables:

- **Estrato:** La estratificación socioeconómica clasifica los inmuebles para cobrar los servicios públicos de forma diferenciada por estratos, permitiendo hacer inferencias sobre la capacidad económica de los usuarios.
- **Vulnerabilidad:** Esta variable identifica a individuos cuyas características pueden limitar su acceso equitativo a los servicios del Estado o cuyos derechos han sido vulnerados.

## Variables organizacionales Intrínsecas

Estas variables se refieren a las características intrínsecas que definen la constitución y naturaleza de los grupos de interés, se priorizaron las variables de sector y tipo.

- **Sector:** Se refiere a la presencia de una entidad u organización superior que regula, con el fin de establecer una clasificación jerárquica dentro de los grupos de interés. Para la Piedecuestana se priorizaron los grupos de interés tales

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 01/07/2025	<b>REVISÓ</b> Jefe Oficina Planeación Institucional	<b>FECHA</b> 07/07/2025	<b>APROBÓ</b> Comité Institucional de Gestión y Desempeño	<b>FECHA</b> 17/07/2025
---	----------------------------	---	----------------------------	---	----------------------------

como: usuarios, proveedores, gobierno y organizaciones, enfocándose principalmente en el sector al cual pertenecen.

- **Tipo:** Permite categorizar a los grupos de interés basándose en criterios específicos de agrupación, para la Piedecuestana se priorizan todos los grupos de interés para clasificar a cada uno de ellos.

### Variables organizacionales

Estas variables se refieren a actividades o valores comunes, como preferencias personales o estilos de vida, que permiten diferenciar a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés. Las variables seleccionadas para la caracterización fueron:

- **Intereses:** Se refiere a las actividades o información que atrae la atención de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés. Se priorizan los grupos de interés: Usuarios, comunidad, colaboradores, medios de comunicación y academia, como muestra del compromiso que tiene la entidad hacia cada grupo.
- **Acceso a canales:** Se refiere a los canales disponibles para que los ciudadanos, usuarios o grupos de interés puedan acceder. Esta variable es esencial para identificar los medios más adecuados para contactar a los usuarios, según sus localidades de residencia o trabajo. Se priorizan todos los grupos de interés para determinar los canales (presencial, virtual y no presencial) que podrán ser utilizados para todo lo relacionado a la entrega de información y rendición de cuentas de cada grupo de interés.
- **Uso de canales:** Se refiere a los canales de atención que los ciudadanos, usuarios o grupos de interés utilizan habitualmente. Esta variable es crucial para identificar los medios de comunicación más efectivos, considerando la frecuencia de uso y los horarios preferidos.

### Variables comportamentales

Estas variables se refieren a las acciones reales de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, más allá de sus declaraciones o preferencias. Ayudan a identificar los motivos o eventos que los impulsan a interactuar con la entidad y las características de esa interacción. Para la caracterización se tomaron en cuenta las siguientes variables para los grupos de interés:

- **Niveles de uso:** Se refiere a la frecuencia con la que el usuario interactúa con la entidad. Esta variable es relevante en casos donde un ciudadano requiere repetidamente el mismo servicio. Para la Piedecuestana, se priorizaron todos

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	01/07/2025	Jefe Oficina Planeación Institucional	07/07/2025	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	17/07/2025

	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	Código: GPI-OPI.MIPG08-210.CAU1 Versión: 0.0 Página 13 de 31
---	------------------------------------	--

los grupos de interés para referirse a la frecuencia con que estos interactúan con la entidad.

- **Beneficios buscados:** Atributos del servicio que el ciudadano valora o espera. Esta variable es importante para priorizar elementos del diseño de los servicios que tendrían mayor impacto en la satisfacción de los ciudadanos frente a la entidad. Para esta variable la Piedecuestana prioriza a los grupos: usuarios, comunidad y medios de comunicación, enfocándose en las necesidades y expectativas de cada uno, así mismo las oportunidades y amenazas de cada grupo con la gestión de la entidad.
- **Responsable de la interacción:** Permite identificar el líder o el equipo encargado de gestionar el grupo de interés. En la Piedecuestana se priorizan todos los grupos de interés, haciendo referencia al área encargada de liderar y gestionar dentro de la entidad, así como las demás direcciones que se involucran con cada grupo de interés y los procesos relacionados que interactúan con los mismos.

#### 4. Priorización de variables para grupos de interés caracterizados por La Piedecuestana.

Se procede a describir detalladamente a continuación las variables que fueron priorizadas para la caracterización de grupos de interés en la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos para la vigencia 2024-2027

##### 4.1 Usuarios

**A. Definición:** beneficiarios de los servicios que ofrecen las entidades públicas. Son personas o grupos que interactúan con las entidades estatales, recibiendo bienes o servicios, y que están directamente implicados en la gestión pública.

##### B. Variables geográficas:

- **Dispersión: Área de Prestación de Servicio - APS:**  
Municipio de Piedecuesta  
**Acueducto:** Zona Urbana 97,2% (Sector semiurbano en cercanías al casco principal de Piedecuesta) y Zona Rural 12,8% de acuerdo con la cantidad de veredas existentes.  
**Alcantarillado:** Zona Urbana 100% y Zona Rural 1,6%  
**Aseo:** Zona Urbana y semi urbana 82,48%  
**(datos suministrados del SUI-PDS a diciembre de 2024)**

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 01/07/2025	REVISÓ Jefe Oficina Planeación Institucional	FECHA 07/07/2025	APROBÓ Comité Institucional de Gestión y Desempeño	FECHA 17/07/2025
---	---------------------	---	---------------------	---	---------------------

	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	Código: GPI-OPI.MIPG08-210.CAU1 Versión: 0.0 Página 14 de 31
---	------------------------------------	--

- **Ubicación:**  
Centros poblados, urbanizaciones y conjuntos residenciales (divisiones territoriales) total 192 en el municipio, así mismo el municipio se encuentra identificados por distritos o sectores hidráulicos (10) así:  
Autopista Norte  
Autopista Sur  
Barro blanco  
Cabeecera  
Centro  
La Argentina  
La Cantera  
Penitenciaria Palogordo  
Ruitoque  
San Cristóbal

#### C. Variables demográficas:

- **Uso:**
  - Residencial
  - Comercial
  - Industrial
  - Oficial
  - Especial (ICBF)
  - Urbanizadores y constructores
- **Estrato socioeconómico (Aplica uso residencial):**
  - Estrato 1
  - Estrato 2
  - Estrato 3
  - Estrato 4
  - Estrato 5
  - Estrato 6
- **Vulnerabilidad:**

Ciclo 1: Comprende Zona de Ruitoque  
Ciclo 9: Municipio de Piedecuesta

#### D. Variables organizacionales:

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 01/07/2025	REVISÓ Jefe Oficina Planeación Institucional	FECHA 07/07/2025	APROBÓ Comité Institucional de Gestión y Desempeño	FECHA 17/07/2025
--	---------------------	--	---------------------	--	---------------------

- **Sector:** Externos
- **Tipo:** Externos, Misionales

### E. Variables Intrínsecas:

- **Intereses:**

- **Propuesta de valor:** Ofrecer un servicio confiable, eficiente y accesible, que responda a las necesidades de cada usuario. Garantizando una experiencia de usuario óptima a través de atención personalizada, canales de comunicación accesibles y soluciones innovadoras que aseguren la continuidad y mejora constante en la prestación del servicio.
- **Temas de interés:** Eficiencia del servicio, canales de atención, transparencia en la facturación, atención al cliente, trámites y servicios, peticiones, quejas y reclamos, contratación.

- **Canales:**

**Tabla 3. Usuarios – Canales**

CANALES		NIVELES DE USO	
USO DE CANALES		ACCESO A CANALES	PERIODICIDAD
ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
INFORMACIÓN	Portal web	Virtual	Permanente
	Facebook	Virtual	Permanente
	Piezas informativas	Virtual / Presencial	Eventual
	Factura	Virtual / Presencial	Permanente
	Instagram	Virtual	Permanente
	Ventanilla única de información	Presencial	Permanente
	Carteleras visuales	Virtual / Presencial	Eventual
	Correo electrónico	Virtual	Eventual
	Requerimientos	Virtual / Presencial	Permanente

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 01/07/2025	REVISÓ Jefe Oficina Planeación Institucional	FECHA 07/07/2025	APROBÓ Comité Institucional de Gestión y Desempeño	FECHA 17/07/2025
--	---------------------	--	---------------------	--	---------------------

<b>DIALOGO</b>	Chat	Virtual	Permanente
	Línea de atención	No presencial	Permanente
	Puntos de atención	Presencial	Permanente
	Brigadas ambientales	Presencial	Permanente
<b>RESPONSABILIDAD</b>	Encuestas de satisfacción	Virtual / Presencial	Anual
	Buzón de sugerencias	Presencial	Permanente
	PQRS	Virtual / Presencial	Permanente
	Informes a grupo de interés	Virtual / Presencial	Anual

**F. Variables Comportamentales:**
**• Beneficios buscados:**
**▪ Necesidades:**

- Medios y facilidades de pago.
- Canales efectivos para consultas y resolución de problemas.
- Virtualización de los procesos en el SUIT.
- Compromiso con el medio ambiente en la gestión del servicio.
- Notificación oportuna en cortes de agua.
- Consistencia y confiabilidad en los servicios.
- Divulgación de los trámites y servicios que se prestan en los canales de atención (Presencial y web).
- Medir la satisfacción al usuario en tiempo real.
- Calidad y continuidad en la prestación del servicio

**▪ Oportunidades:**

- Mejorar la experiencia del usuario a través de simplificación de trámites y uso de plataformas digitales.
- Fortalecer la confianza mediante políticas de transparencia y comunicación activa.
- Impulsar programas de sostenibilidad promoviendo el consumo responsable.

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 01/07/2025	REVISÓ Jefe Oficina Planeación Institucional	FECHA 07/07/2025	APROBÓ Comité Institucional de Gestión y Desempeño	FECHA 17/07/2025
--	---------------------	--	---------------------	--	---------------------

- **Responsable de la interacción:**

- **Área Líder:** Dirección Comercial
- **Áreas involucradas:**
  - Atención al Usuario
  - Dirección Técnica y de Operaciones
  - Comunicación e Imagen Corporativa
  - Oficina de Planeación Institucional
  - Gerencia
- **Procesos relacionados:**
  - Gerencia
  - Dirección Comercial
  - Dirección Técnica y de Operaciones: Acueducto – Alcantarillado y Aseo
  - Oficina de Planeación Institucional

#### 4.2 Comunidad:

**A. Definición:** conjunto de personas que habitan en un territorio en específico y que son afectadas directa o indirectamente por las acciones de una entidad pública.

#### B. Variables geográficas:

- **Dispersión:** APS (descritas en el Grupo de Valor Usuarios)
- **Ubicación:** zonas prestación servicio (descritas en el Grupo de Valor Usuarios)

#### C. Variables demográficas: (NO APLICA)

#### D. Variables organizacionales:

- **Tipo:** Externos

- **Clasificación:**

- Universidades y comunidad educativa
- Juntas de acción comunal
- Organizaciones ambientales, religiosas, culturales, deportivas, cívicas, entre otras

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 01/07/2025	REVISÓ Jefe Oficina Planeación Institucional	FECHA 07/07/2025	APROBÓ Comité Institucional de Gestión y Desempeño	FECHA 17/07/2025
--	---------------------	--	---------------------	--	---------------------

- ONG
- Comités de desarrollo y control social
- Madres comunitarias
- Comités de veeduría
- Comunidad rural

**E. Variables intrínsecas:**

• **Intereses:**

- **Propuesta de valor:** Fomentar la participación activa y el bienestar de la comunidad mediante el acceso a servicios de calidad, así como la promoción de iniciativas de desarrollo sostenible y responsabilidad social que respondan a sus necesidades y expectativas.
- **Temas de interés:** Acceso a servicios básicos y condiciones de vida adecuados, planificación y mejora de infraestructura local, sostenibilidad y mejora de infraestructura local, iniciativas que promuevan un entorno seguro, Gestión operativa, consultas e inquietudes ciudadanas.

▪ **Canales:**

**Tabla 4. Tabla Comunidad - Canales**

CANALES			NIVELES DE USO
USO DE CANALES		ACCESO A CANALES	PERIODICIDAD
ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
INFORMACIÓN	Portal web	Virtual	Permanente
	Facebook	Virtual	Permanente
	Piezas informativas	Virtual / Presencial	Eventual
	Instagram	Virtual	Permanente
	Ventanilla única de información	Presencial	Permanente
	Carteleras visuales	Virtual / Presencial	Eventual
DIALOGO	Chat	Virtual	Permanente
	Línea de atención	No presencial	Permanente

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 01/07/2025	REVISÓ Jefe Oficina Planeación Institucional	FECHA 07/07/2025	APROBÓ Comité Institucional de Gestión y Desempeño	FECHA 17/07/2025
--	---------------------	--	---------------------	--	---------------------

	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	Código: GPI-OPI.MIPG08-210.CAU1
		Versión: 0.0
		Página 19 de 31

<b>RESPONSABILIDAD</b>	Puntos de atención	Presencial	Permanente
	Brigadas ambientales	Presencial	Permanente
	Encuestas de satisfacción	Virtual / Presencial	Anual
	Buzón de sugerencias	Presencial	Permanente
	PQRS	Virtual / Presencial	Permanente
	Informes a grupo de interés	Virtual / Presencial	Anual

## F. Variables comportamentales:

- **Beneficios buscados:**

- **Necesidades:**

- Mejor acceso a servicios básicos
- Facturación razonable
- Participación ciudadana
- Desarrollo sostenible
- Facilidad en trámites

- **Oportunidades:**

- Fortalecer lazos comunitarios
- Canales de comunicación disponibles por la Empresa que dan credibilidad, confianza y oportunidad en el acceso a la información.
- Identificación de las necesidades de la comunidad frente al cuidado, mantenimiento y mejora del cuerpo de agua y áreas aferentes.

- **Responsable de la interacción:**

- **Área Líder:** Oficina de Planeación Institucional

- **Áreas involucradas:**

- Cultura Ciudadana
- Comunicación e Imagen Corporativa

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 01/07/2025	REVISÓ Jefe Oficina Planeación Institucional	FECHA 07/07/2025	APROBÓ Comité Institucional de Gestión y Desempeño	FECHA 17/07/2025
--	---------------------	--	---------------------	--	---------------------

	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	Código: GPI-OPI.MIPG08-210.CAU1 Versión: 0.0 Página 20 de 31
---	------------------------------------	--

- Sistemas de Gestión
- **Procesos relacionados:**
  - Planeación
  - Operaciones (AAA)
  - Gerencia

#### 4.3 Colaboradores:

**A. Definición:** personas que trabajan directamente en la entidad o están vinculadas de alguna forma a la prestación de servicios, compartiendo conocimiento y aprendizajes para avanzar en la gestión empresarial.

**B. Variables geográficas: (NO APLICA)**

**C. Variables demográficas: (NO APLICA)**

**D. Variables organizacionales:**

- **Tipo: (VINCULACIÓN)**
  - Trabajadores Oficiales
  - Libre Nombramiento y Remoción
  - Contratistas (CPS)
  - Aprendices
  - Contratados a través de otras entidades

#### E. Variables intrínsecas:

- **Intereses:**
  - **Propuesta de valor:** Contar con un equipo comprometido y capacitado que contribuya activamente al logro de los objetivos estratégicos, asegurando un ambiente de trabajo positivo que impulse el éxito de la organización.
  - **Temas de interés:** SST, cumplimiento de metas, canales efectivos para el flujo de comunicación, planes de mejoramiento, garantías derechos laborales.

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 01/07/2025	<b>REVISÓ</b> Jefe Oficina Planeación Institucional	<b>FECHA</b> 07/07/2025	<b>APROBÓ</b> Comité Institucional de Gestión y Desempeño	<b>FECHA</b> 17/07/2025
---	----------------------------	---	----------------------------	---	----------------------------

- **Canales:**

**Tabla 5. Colaboradores - Canales**

CANALES		NIVELES DE USO	
USO DE CANALES		ACCESO A CANALES	PERIODICIDAD
ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
INFORMACIÓN	Portal web	Virtual	Permanente
	Facebook	Virtual	Permanente
	Piezas informativas	Virtual / Presencial	Eventual
	Correo Institucional	Virtual / Presencial	Permanente
	Instagram	Virtual	Permanente
	Intranet	Virtual	Permanente
	Carteleras visuales	Virtual / Presencial	Eventual
	Campañas virtuales	Virtual / Presencial	Permanente
DIALOGO	Equipo técnico Política Gestión Estratégica de Talento Humano	Presencial	Permanente
	Comités de convivencia laboral	Presencial	Permanente
	Comités de control interno	Presencial	Eventual
	Puntos de atención	Presencial	Permanente
	Eventos cierre de gestión de colaboradores	Presencial	Anual
RESPONSABILIDAD	Encuesta de clima y cultura organizacional	Virtual / Presencial	Anual
	Evaluación de desempeño	Presencial	Anual
	Encuesta de bienestar	Virtual / Presencial	Anual
	Informes a grupo de interés	Virtual / Presencial	Anual

**F. Variables comportamentales:**

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 01/07/2025	REVISÓ Jefe Oficina Planeación Institucional	FECHA 07/07/2025	APROBÓ Comité Institucional de Gestión y Desempeño	FECHA 17/07/2025
--	---------------------	--	---------------------	--	---------------------

	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	Código: GPI-OPI.MIPG08-210.CAU1 Versión: 0.0 Página 22 de 31
---	------------------------------------	--

- **Responsable de la interacción:**

- **Área Líder:** Dirección Administrativa y de Talento Humano
- **Áreas involucradas:** Todas las áreas
- **Procesos relacionados:** Todos los procesos

#### 4.4 Proveedores:

**A. Definición:** son aquellos actores externos que suministran bienes, servicios o recursos necesarios para el funcionamiento de la organización.

**B. Variables geográficas: (NO APLICA)**

**C. Variables demográficas: (NO APLICA)**

#### **D. Variables organizacionales:**

- **Sector:** Internos y externos

- **Tipo:**

- APS
- Servicios
- Instituciones de normalización, certificación y acreditación
- Gestores de residuos
- Bienes insumos y materiales
- Bancos

#### **E. Variables intrínsecas:**

- **Canales:**

**Tabla 6. Proveedores - Canales**

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 01/07/2025	<b>REVISÓ</b> Jefe Oficina Planeación Institucional	<b>FECHA</b> 07/07/2025	<b>APROBÓ</b> Comité Institucional de Gestión y Desempeño	<b>FECHA</b> 17/07/2025
---	----------------------------	---	----------------------------	---	----------------------------

CANALES		NIVELES DE USO	
ELEMENTO	USO DE CANALES	ACCESO A CANALES	PERIODICIDAD
	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
INFORMACIÓN	Portal web	Virtual	Permanente
	Correo corporativo	Virtual	Permanente
	Facebook	Virtual	Permanente
	Factura	Virtual / Presencial	Permanente
	Instagram	Virtual	Permanente
	Ventanilla única de información (urbanizadores y constructores)	Presencial	Permanente
	Carteleras visuales	Virtual / Presencial	Eventual
	Requerimientos	Virtual / Presencial	Permanente
DIALOGO	Audiencias		Permanente
	Visitas, conferencias y mesas técnicas	Presencial	Permanente
	Puntos de atención	Presencial	Permanente
	Eventos participativos	Presencial	Eventual
RESPONSABILIDAD	Encuestas de satisfacción	Presencial	Anual
	Buzón de sugerencias	Presencial	Permanente
	PQRS	Virtual / Presencial	Eventual
	Informes a grupo de interés	Virtual / Presencial	Anual

**F. Variables comportamentales:**

- Responsable de la interacción:**
  - Área líder:** Oficina Jurídica y de Contratación  
Oficinas Gestoras
  - Áreas involucradas:** Todas las áreas
  - Procesos relacionados:** Todos los procesos

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 01/07/2025	REVISÓ Jefe Oficina Planeación Institucional	FECHA 07/07/2025	APROBÓ Comité Institucional de Gestión y Desempeño	FECHA 17/07/2025
--	---------------------	--	---------------------	--	---------------------

	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	Código: GPI-OPI.MIPG08-210.CAU1 Versión: 0.0 Página 24 de 31
---	--	--

#### 4.5 Gobierno:

**A. Definición:** Conjunto de organizaciones clave que regula, controla y supervisa las actividades de la entidad pública o privada, puede influir en la dirección estratégica de la entidad a través de lineamientos, regulaciones y programas que promueven la transparencia, la eficiencia y el servicio a la ciudadanía.

**B. Variables geográficas:**

- **Ubicación:** En todo el territorio nacional (Entidades nacionales, territoriales y municipales)

**C. Variables demográficas: (NO APLICA)**

**D. Variables organizacionales:**

- **Sector:** Nacional – Territorial
- **Tipo:**
  - CRA
  - Super Intendencias
  - Alcaldías Municipales
  - Gobernaciones
  - Corporaciones
  - Congreso
  - Ministerios
  - Contralorías
  - DIAN
  - Fiscalía
  - Procuraduría
  - Contaduría
  - DPN
  - Función Pública
  - Positiva ARL
  - Agencia Nacional de Contratación Pública

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 01/07/2025	<b>REVISÓ</b> Jefe Oficina Planeación Institucional	<b>FECHA</b> 07/07/2025	<b>APROBÓ</b> Comité Institucional de Gestión y Desempeño	<b>FECHA</b> 17/07/2025
---	----------------------------	---	----------------------------	---	----------------------------

	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	Código: GPI-OPI.MIPG08-210.CAU1 Versión: 0.0 Página 25 de 31
---	------------------------------------	--

### E. Variables intrínsecas:

- **Intereses:**

Suministrar información Oportuna y veraz de acuerdo con la competencia de cada autoridad

- **Temas de Interés:**

- Informes
- Cumplimiento de normatividad
- Cumplimiento de metas
- Prestación del Servicio AAA

- **Canales:**

- 

**Tabla 7. Gobierno - Canales**

CANALES		NIVELES DE USO	
USO DE CANALES		ACCESO A CANALES	PERIODICIDAD
ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
INFORMACIÓN	Portal web	Virtual	Permanente
	Facebook	Virtual	Permanente
	Instagram	Virtual	Permanente
	Correo electrónico	Virtual	Eventual
	Requerimientos	Virtual / Presencial	Permanente
DIALOGO	Rendición de cuentas	Presencial	Anual
	Plenarias con el Concejo	Presencial	Anual
	Eventos participativos	Presencial	Eventual
	Visitas de seguimiento	Presencial	Permanente
RESPONSABILIDAD	Encuestas de satisfacción	Virtual / Presencial	Anual
	Informes a grupo de interés	Virtual / Presencial	Anual

### F. Variables comportamentales:

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 01/07/2025	REVISÓ Jefe Oficina Planeación Institucional	FECHA 07/07/2025	APROBÓ Comité Institucional de Gestión y Desempeño	FECHA 17/07/2025
---	---------------------	---	---------------------	---	---------------------

	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	Código: GPI-OPI.MIPG08-210.CAU1 Versión: 0.0 Página 26 de 31
---	------------------------------------	--

- **Responsable de la interacción:**
  - **Área líder:** Gerencia
  - **Áreas involucradas:** Todas las áreas
  - **Procesos relacionados:** Todos los procesos

#### 4.6 Organizaciones:

- A. Definición:** son grupos que representan intereses colectivos, ya sean gremiales, comunitarios, no gubernamentales o de la sociedad civil, que tienen influencia directa o indirecta en la gestión de la entidad.
- B. Variables geográficas: (NO APLICA)**
- C. Variables demográficas: (NO APLICA)**
- D. Variables organizacionales:**

- **Sector:**
  - Sindicatos
  - Competencia
  - Gremios
- **Tipo:**
  - JAC
  - Sindicatos establecidos
  - Empresas Prestadoras de Servicios Públicos
  - Diversos Gremios establecidos en la región (Tabacalero, panelero, transportador, comerciantes, agropecuarios, moreras, cacaoteros, ganaderos, cafeteros entre otros)

#### E. Variables intrínsecas:

- **Canales:**

**Tabla 8. Organizaciones - Canales**

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 01/07/2025	<b>REVISÓ</b> Jefe Oficina Planeación Institucional	<b>FECHA</b> 07/07/2025	<b>APROBÓ</b> Comité Institucional de Gestión y Desempeño	<b>FECHA</b> 17/07/2025
---	----------------------------	---	----------------------------	---	----------------------------

CANALES		NIVELES DE USO	
USO DE CANALES		ACCESO A CANALES	PERIODICIDAD
ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
INFORMACIÓN	Portal web	Virtual	Permanente
	Facebook	Virtual	Permanente
	Piezas informativas	Virtual / Presencial	Eventual
	Instagram	Virtual	Permanente
	Ventanilla única de información	Presencial	Permanente
	Carteleras visuales	Virtual / Presencial	Eventual
	Campañas internas	Virtual / Presencial	Eventual
	Correo Institucional	Virtual	Eventual
	Requerimientos	Virtual / Presencial	Permanente
	Intranet	Virtual	Permanente
DIALOGO	Comités	Presencial	Eventual
	Asambleas	Presencial	Eventual
	Mesas de dialogo	Presencial	Eventual
RESPONSABILIDAD	Encuestas de satisfacción	Virtual / Presencial	Anual
	Informes a grupo de interés	Virtual / Presencial	Anual

**F. Variables comportamentales:**

- **Área líder:** Gerencia
- **Áreas involucradas:** Todas las áreas
- **Procesos relacionados:** Todos los procesos

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 01/07/2025	REVISÓ Jefe Oficina Planeación Institucional	FECHA 07/07/2025	APROBÓ Comité Institucional de Gestión y Desempeño	FECHA 17/07/2025
--	---------------------	--	---------------------	--	---------------------

	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	Código: GPI-OPI.MIPG08-210.CAU1 Versión: 0.0 Página 28 de 31
---	--	--

#### 4.6 Medios de comunicación:

**A. Definición:** son actores clave que desempeñan un papel esencial en la difusión de información y la construcción de la imagen pública de la entidad. Estos medios facilitan la comunicación con los grupos de interés, permitiendo a la organización informar sobre sus actividades, decisiones y políticas.

**B. Variables geográficas: (NO APLICA)**

**C. Variables demográficas: (NO APLICA)**

**D. Variables organizacionales:**

- **Tipo:**

- Prensa
- Televisión
- Redes sociales
- internet

**E. Variables intrínsecas:**

- **Intereses:**

- **Propuesta de valor:** Fortalecer el vínculo con los grupos de interés a través de la comunicación institucional confiable y oportuna, facilitando el acceso a información relevante sobre los servicios y proyectos de la entidad.

- **Temas de interés:** Transparencia y accesos a información pública, atención al ciudadano, contratación, sostenibilidad ambiental, Actualizaciones sobre tarifas, regulaciones y normativas, Programas de participación ciudadana y consulta pública.

- **Canales:**

**Tabla 9. Medios de comunicación - Canales**

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 01/07/2025	<b>REVISÓ</b> Jefe Oficina Planeación Institucional	<b>FECHA</b> 07/07/2025	<b>APROBÓ</b> Comité Institucional de Gestión y Desempeño	<b>FECHA</b> 17/07/2025
---	----------------------------	---	----------------------------	---	----------------------------

CANALES		NIVELES DE USO	
USO DE CANALES		ACCESO A CANALES	PERIODICIDAD
ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
INFORMACIÓN	Portal web	Virtual	Permanente
	Facebook	Virtual	Permanente
	Boletines de prensa	Virtual / Presencial	Permanente
	Instagram	Virtual	Permanente
	Requerimientos	Virtual / Presencial	Permanente
DIALOGO	Balances de gestión	Presencial	Anual
	Ruedas de prensa	Presencial	Eventual
	Entrevistas	Presencial	Eventual
RESPONSABILIDAD	Encuestas de satisfacción	Virtual / Presencial	Anual
	Informes a grupo de interés	Virtual / Presencial	Anual

#### **F. Variables comportamentales:**

- **Beneficios buscados:**

- **Necesidades:**

- Información disponible y oportuna con todos los medios de comunicación.
- Información confiable para asegurar una relación de confianza con la entidad.
- Producción completa de material de apoyo y entrevistas que se adapten a todos los medios y formatos.

- **Oportunidades:**

- Aprovechar la difusión para mejorar la percepción de transparencia.

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 01/07/2025	REVISÓ Jefe Oficina Planeación Institucional	FECHA 07/07/2025	APROBÓ Comité Institucional de Gestión y Desempeño	FECHA 17/07/2025
--	---------------------	--	---------------------	--	---------------------

	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	Código: GPI-OPI.MIPG08-210.CAU1 Versión: 0.0 Página 30 de 31
---	------------------------------------	--

- Generar contenido que resuene con otros grupos y fomente la participación.
- **Responsable de la interacción:**
  - **Área líder:** Gerencia
  - **Áreas involucradas:** Todas las áreas
  - **Procesos relacionados:** Todos los procesos

#### 4.7 Academia:

**A. Definición:** instituciones educativas que colaboran en la generación de conocimiento y el desarrollo de capacidades. Este grupo de interés puede contribuir al análisis y solución de problemas técnicos y sociales, ayudando a mejorar la gestión de la entidad.

**B. Variables geográficas: (NO APLICA)**

**C. Variables demográficas: (NO APLICA)**

**D. Variables organizacionales:**

- **Tipo:**

- Universidades
- Instituciones educativas
- Centros de investigación
- Entidades de ciencia, tecnología e innovación

**E. Variables intrínsecas:**

- **Canales:**

**Tabla 10. Academia - Canales**

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 01/07/2025	<b>REVISÓ</b> Jefe Oficina Planeación Institucional	<b>FECHA</b> 07/07/2025	<b>APROBÓ</b> Comité Institucional de Gestión y Desempeño	<b>FECHA</b> 17/07/2025
--	----------------------------	--	----------------------------	--	----------------------------

<b>CANALES</b>		<b>NIVELES DE USO</b>	
<b>USO DE CANALES</b>		<b>ACCESO A CANALES</b>	<b>PERIODICIDAD</b>
<b>ELEMENTO</b>	<b>MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS</b>		
<b>INFORMACIÓN</b>	Portal web	Virtual	Permanente
	Facebook		Permanente
	Instagram		Permanente
	Publicaciones		Eventual
	Correo electrónico		Eventual
	Requerimientos	Virtual / Presencial	Permanente
<b>DIALOGO</b>	Eventos participativos	Presencial	Eventual
	Mesas de intercambio de conocimiento		Eventual
<b>RESPONSABILIDAD</b>	Encuestas de satisfacción en procesos de I+D	Virtual / Presencial	Anual
	Informes a grupo de interés		Anual

**F. Variables comportamentales:**

• **Responsable de la interacción:**

- **Área líder:** Dirección Administrativa y de Talento Humano
- **Áreas involucradas:** Todas las áreas
- **Procesos relacionados:** Todos los procesos

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 01/07/2025	<b>REVISÓ</b> Jefe Oficina Planeación Institucional	<b>FECHA</b> 07/07/2025	<b>APROBÓ</b> Comité Institucional de Gestión y Desempeño	<b>FECHA</b> 17/07/2025
---	----------------------------	---	----------------------------	---	----------------------------