

**IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS Y
CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA
EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO**

Diciembre 2020

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	30/12/2019	Documento original.
2	23/12/2020	Se ajustan conceptos y se actualizan la misión, la visión y los datos de caracterización. Se revisan y actualizan las partes interesadas.

ELABORADO POR:	REVISADO Y APROBADO POR:
Original firmado	Original firmado
Esperanza Peña Quintero Contratista Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos	
Original firmado	
Carolina González Moreno Contratista Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos	
Original firmado	
Maritza Zambrano Pardo Gestor Senior Oficina de Gestión Social	Margarita Isabel Córdoba García Jefe Oficina de Gestión Social

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN.....	4
1. OBJETIVOS	6
1.1 Objetivo General.....	6
1.2 Objetivos específicos.....	6
2. DEFINICIONES	6
3. IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS	7
3.1 Mapa general de las partes interesadas	8
3.2 Partes interesadas desagregadas por dependencia	10
3.3 Identificación de usuarios y partes interesadas con respecto a los trámites y servicios que ofrece la entidad	18
3.4 Relación de partes interesadas con proyectos de inversión..... ¡Error! Marcador no definido.	
3.5 Tipo de relacionamiento de los usuarios y partes interesadas con la ERU	18
3.6 Mecanismos de comunicación con las partes interesadas.....	19
4. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	20
4.1 Alcance de la caracterización	20
4.2 Fuentes de Información	20
4.3 Identificación y priorización de variables.....	20
4.4 Resultados de caracterización de los usuarios	23
4.4.1 Caracterización usuarios en el marco del proceso de Gestión Social y Predial ...	23
4.4.2 Caracterización usuarios que acuden a la empresa	23
5. CONCLUSIONES	25

INTRODUCCIÓN

La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C., tiene como misión el diseño, promoción y gestión de proyectos de transformación del territorio y, como banco inmobiliario, habilita el suelo para su desarrollo, mediante un grupo humano calificado y comprometido con el desarrollo sostenible de la ciudad y el mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes.

Se espera que para el año 2030 la Empresa será reconocida por su liderazgo como banco inmobiliario y por la planeación y gestión de proyectos urbanos integrales, con planteamientos urbanísticos innovadores y generadores de valor, para contribuir al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la reactivación económica y así consolidar a Bogotá como una ciudad creativa, cuidadora, incluyente, sostenible y consciente.

La Empresa realiza la caracterización de los usuarios y/o partes interesadas entendida como “la identificación de las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa cada una de las entidades de la administración pública”. (DNP, 2015).

En este documento se plantea la descripción general de las partes interesadas y se establecen los diferentes tipos de usuarios que reciben directamente los servicios o trámites prestados, incluyendo aún a quienes interactúan en el ejercicio de recibir información general que suministra la Empresa.

El presente ejercicio de caracterización de usuarios se realiza como documento de apoyo para la implementación de varias de las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional, convirtiéndose en uno de los cimientos para la implementación de la Ley 1712 de 2014 en la medida en la que permite identificar qué información es demanda por los diferentes usuarios y partes interesadas. Dentro de las políticas en las cuales puede utilizarse el ejercicio de caracterización se encuentran:

- **Política transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción:** Busca regular el derecho de acceso a la información pública que tienen todas las personas, los procedimientos para el ejercicio y la garantía del derecho fundamental, así como las excepciones a la publicidad de información pública.
- **Política de servicio del ciudadano:** Busca centrar acciones en los canales de atención, con este lineamiento la entidad debe adelantar ajustes en infraestructura física, implementación de tecnologías de la información para la provisión de trámites y servicios, los protocolos de interacción con el ciudadano, ajuste y simplificación de formularios o formatos que se establezcan en la prestación de los servicios.
- **Política de participación ciudadana en la gestión pública:** Busca facilitar el reconocimiento de usuarios o partes interesadas como sujetos de derechos e interlocutores en la gestión de la información; con esta política la entidad debe articular los principios de divulgación proactiva y calidad en la información a través de estrategias de difusión que permitan la máxima publicidad de la gestión institucional. En esta política es determinante reconocer las diferencias e intereses de los ciudadanos y partes interesadas,

enfocar las actividades y canales usados para promover, convocar, capacitar e informar sobre las acciones definidas en el plan de rendición de cuentas.

- **Política de Gobierno Digital:** Se abordan dos elementos que involucran la caracterización de usuarios, el logro de servicios centrados en el usuario, que busca facilitar los canales digitales para el acceso al servicio, la evaluación de satisfacción y calidad del mismo, la estandarización de formularios para atención de solicitudes y el logro de trámites y servicios en línea, que busca la identificación de necesidades de infraestructura tecnológica, el análisis de oportunidad para disponer de trámites y servicios automatizados.

1. OBJETIVOS

1.1 Objetivo General

Identificar los usuarios y partes interesadas de la Empresa, de acuerdo con los trámites y servicios que ofrece, en aras de atender oportunamente los requerimientos y garantizar las condiciones de accesibilidad a los servicios ofrecidos a los usuarios.

1.2 Objetivos específicos

- Identificar las partes interesadas por cada una de las dependencias de la empresa.
- Identificar los tipos de usuarios y partes interesadas de la empresa para establecer las acciones de mejora, canales de atención presencial y virtual y la simplificación y actualización de protocolos de atención.

2. DEFINICIONES

- **Caracterizar:** Hace referencia a identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios o partes interesadas con los cuales interactúa cada una de las entidades de la administración pública, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de allí gestionar acciones.
- **Ciudadanos:** Hace alusión a quien ejerce su ciudadanía, condición que caracteriza a la antedicha categoría cívica y que puede definirse como una serie de reconocimientos expresados en derechos y obligaciones, tanto individuales como sociales. En el ámbito cotidiano se usa la palabra ciudadano para hacer referencia a las personas que viven en una ciudad.
- **Grupos de Valor:** Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de la Empresa.
- **Partes interesadas:** Una parte interesada es cualquier organización, grupo o individuo que pueda afectar o ser afectado por las actividades de una empresa u organización de referencia.
- **Políticas de Desarrollo Administrativo:** Conjunto de lineamientos que orientan a las entidades en el mejoramiento de su gestión para el cumplimiento de las metas institucionales y de Gobierno, a través de la simplificación de procesos y procedimientos internos, el aprovechamiento del talento humano y el uso eficiente de los recursos administrativos, financieros y tecnológico

- **Usuarios:** Quien usa ordinariamente algo, hace mención a la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público.

3. IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS

Para la identificación global de las partes interesadas se tomó como referencia la descripción adelantada por la empresa a partir de la estrategia de rendición de cuentas, complementando esta información con los usuarios y partes interesadas identificados a partir de los canales de atención.

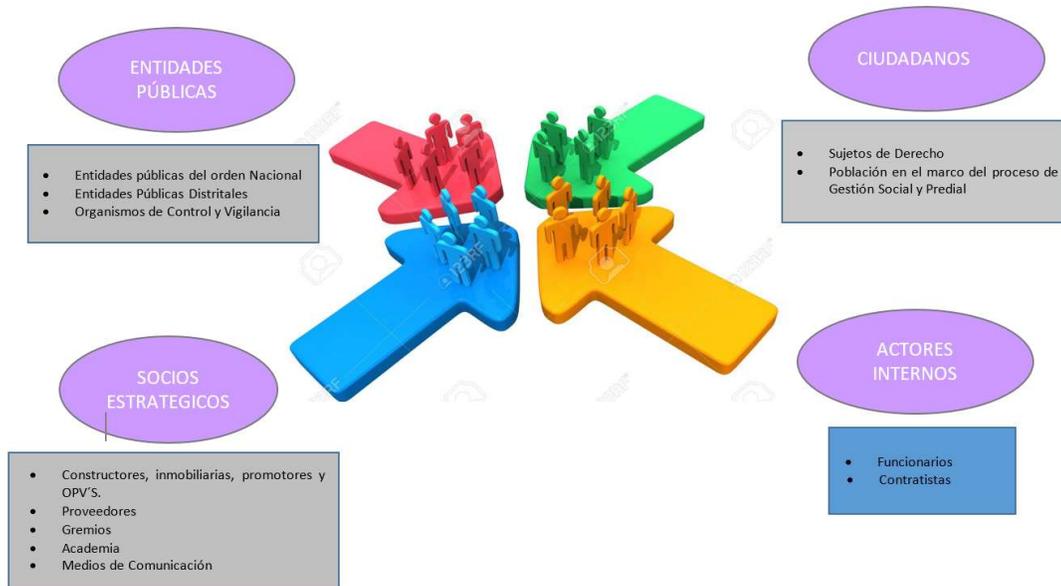
Las partes interesadas identificadas corresponden a actores que plantean un tipo de relacionamiento con la empresa a partir de las demandas que presentan, los canales de interacción usados y la influencia en la gestión institucional.

1. **Ciudadanos interesados en proyectos de la Empresa:** Pueden desempeñarse como parte interesada o como usuarios que demandan de la empresa información o tramites respecto a los proyectos que realiza la empresa, al tratarse de una temática que involucra a los diferentes actores de los programas de renovación urbana.
2. **Población adquisición predial:** Población objetivo de los proyectos de renovación urbana con los cuales la empresa establece negociación de los predios y/o entra a aplicar las compensaciones en los diferentes tipos de tenencia.
3. **Sector privado:** Corresponde a los sujetos de derecho privado que participan o se ven afectados por las acciones institucionales, como agentes prestadores de servicio, actores en la gestión de vivienda, medios de comunicación, academia, gremios, constructores, inmobiliarias, promotores, Curadurías Urbanas, enajenadores y OPVS, proveedores, además de los grupos privados organizados. De la misma manera, el sector privado puede actuar como usuario o como parte interesada, teniendo en cuenta que la importancia de estos actores radica en la influencia en la gestión institucional y el alto relacionamiento en operación.

En esta categoría se encuentran usuarios que demandan información, cuyo relacionamiento está mediado por la interposición de un requerimiento netamente de información sin que este se derive en la prestación de un servicio, actuando la empresa como agente generador de información, y también usuarios cuyo relacionamiento está dado a partir de la participación de los actores en los procesos de la gestión de la empresa, identificándose como agentes que intervienen en la provisión de un servicio o cuya acción deriva una intervención institucional, actuando la empresa bajo un rol de vigilancia y garante del derecho a las condiciones de vivienda.

4. **Actores internos:** Son los colaboradores de la empresa considerados partes interesadas que actúan como sujetos activos y responsables de la entrega de información y prestación de servicios. La identificación de los actores internos es determinante para garantizar los principios de oportunidad, calidad y acceso universal de los servicios e información a los usuarios y demás partes interesadas. Los actores internos cuentan con canales oficiales de comunicación y espacios de deliberación para participar como agentes proactivos en el servicio.

Gráfico 1 Partes interesadas de la Empresa



3.1 Mapa general de las partes interesadas

Las partes interesadas que están involucradas a nivel general en la gestión y desempeño de la empresa se relacionan dentro de los siguientes 4 grupos:

CIUDADANOS

- Beneficiarios de los proyectos y servicios de la Empresa
- Ciudadanos que solicitan información

ENTIDADES PÚBLICAS

Entidades públicas del Orden Nacional:

- Departamento Administrativo de la Función Pública
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia
- Superintendencia de Notariado y Registro
- Superintendencia de Industria y Comercio
- Archivo General de la Nación
- Colombia Compra Eficiente SECOP
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE
- Banco de la República

- Superintendencia de Sociedades
- Ministerio del Trabajo
- Ministerio de Salud
- Fondo Nacional de Vivienda “Fonvivienda”
- Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio
- Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas
- Departamento Nacional de Planeación
- Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico–CRA
- Administradora de Riesgos Laborales Positiva

Entidades públicas Distritales:

- Alcaldía Mayor de Bogotá
- Secretaría Distrital de Planeación
- Secretaría Distrital de Gobierno - Alcaldías Locales
- Secretaría de Salud Distrital
- Secretaría General
- Secretaría Jurídica Distrital
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría Distrital de Ambiente
- Secretaría Distrital de la Mujer
- Secretaría de Integración Social
- Secretaría de Desarrollo Económico
- Catastro Distrital
- Alta Consejería para las Víctimas, la Paz y la Reconciliación
- Departamento Administrativo del Espacio Público DADEP
- Secretaria de Integración Social
- IDIGER
- Alta Consejería Distrital de TIC

Entidades del Sector:

- Caja de Vivienda Popular -CVP
- Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C. - ERU
- Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB – ESP
- Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - EAAB – ESP
- Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos-UASP
- Empresa de Energía de Bogotá S.A. - EEB - ESP

Organismos de Vigilancia y Control:

- Contraloría de Bogotá
- Concejo de Bogotá
- Personería de Bogotá
- Procuraduría General de la Nación
- Veeduría Distrital

- Fiscalía General de la Nación

SECTOR PRIVADO

Gremios:

- Cámaras de Comercio
- Sociedad Colombiana de Ingenieros
- Sociedad Colombiana de Arquitectos
- Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones – ANDESCO
- Asociación Colombiana de Ingeniería Sanitaria y Ambiental
- Cámara Colombiana de la Construcción - Camacol
- Asobancaria
- FENALCO
- Universidades
- EPS
- Cajas de Compensación
- Fondos de Pensiones

Otros:

- Proveedores
- Notarías
- Curadurías
- Constructores, inmobiliarias, promotores, enajenadores y OPV'S

ACTORES INTERNOS

- Funcionarios
- Contratistas

3.2 Partes interesadas desagregadas por dependencia

Como parte del ejercicio de identificación de las partes interesadas de la ERU, se presenta la tipificación realizada por cada dependencia y su relación, las cuales fueron levantadas por cada dependencia así:

Tabla 1 Partes interesadas - Subgerencia de Gestión Urbana

TIPOLOGÍA	PARTE INTERESADA	RELACIÓN	TIPO DE INFORMACIÓN	INSTANCIAS DE ENCUENTRO
Entidades Públicas del Orden Nacional	Departamento Nacional de Planeación	Lineamientos, Generador de información	Certificaciones, Lineamientos	Mesas de trabajo
	Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia			

TIPOLOGÍA	PARTE INTERESADA	RELACIÓN	TIPO DE INFORMACIÓN	INSTANCIAS DE ENCUENTRO
	Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	Demandantes de información	Reportes	Reuniones
	Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio	Generador de Iniciativas	Informes	Reuniones técnicas
	Ministerio del Interior	Generador de Iniciativas	Informes	
Entidades Públicas Distritales	Secretaría Distrital de Planeación	Demandante y Generador de información.	Informes, reportes y otros	Mesas de trabajo
	Secretaría de Integración Social			
	Secretaría Distrital De Ambiente – SDA			
	Catastro Distrital			
	Secretaría Distrital De Movilidad			
	Secretaría Distrital De Hacienda – SDH			
	Secretaría de Gobierno	Demandante y Generador de información	Informes, reportes y otros	Reuniones
	Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos- UAESP-			
	Unidad Administrativa de Catastro Distrital	Generador de información	Otros	Reuniones
	Alta Consejería Distrital de TIC	Lineamientos, Generador de Información	Lineamientos, Informes.	Sesiones de Seguimiento
	Comisión Intersectorial para la Gestión del Suelo en el Distrito Capital	Generador de Servicios	Seguimiento de Proyectos	Sesiones de la Comisión Intersectorial
	Departamento Administrativo De La Defensoría Del Espacio Público DADEP	Generador de Servicios	Seguimiento de Proyectos	Oficinas públicas
	Instituto Distrital De Gestión De Riesgos Y Cambio Climático - IDIGER	Lineamientos y Generador de Información	Informes	Mesas de trabajo
Acueducto de Bogotá	Demandante y Generador de información.	Informes, reportes y otros	Reuniones	
Caja de Vivienda Popular -CVP	Demandante y Generador de	Informes, reportes y otros	Reuniones	

Tabla 2 Partes interesadas - Subgerencia de Gestión Inmobiliaria- Dirección Comercial

TIPOLOGÍA	PARTE INTERESADA	RELACIÓN	TIPO DE INFORMACIÓN	INSTANCIAS DE ENCUENTRO
Entidades Públicas Nacionales	Ministerio de Cultura	Generador de información	Autorizaciones - Resoluciones	Respuestas a solicitudes
	Instituto Nacional de Medicina Legal	Demandante de información y servicio (comodato edificio San Jorge - CHSJD)	Informes, Reportes y Otros	Contractual
	Superintendencia de Notariado y registro (ORIP y Notarías)	Generador información	Documentos registrados	Respuesta a solicitud de servicio
		Prestador de Servicio - Trámites		
Beneficencia de Cundinamarca	Demandante de información	Informes, Reportes y Otros	Contractual	
Entidades Públicas Distritales	Secretaría Distrital de Planeación	Demandante de información	Informes, Reportes y Otros	Respuesta a Solicitudes
	Secretaria de Hábitat	Generador de información		

	Caja de Vivienda Popular			
	Secretaría Distrital de Hacienda			
	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	Demandante de Información	Informes , reportes y otros	Contractual
	Sudred Centro Oriente - IMI	Demandante de información	Informes, Reportes y Otros	Contractual
	Centro Dermatológico Federico Lleras Acosta.	Demandante de información	Informes, Reportes y Otros	Contractual
	Secretaría Distrital de Integración Social	Demandante de información	Informes, Reportes y Otros	Contractual
	Instituto Distrital de Patrimonio y Cultura IDPC	Generador de información Demandante de información	Informes, Reportes y Otros	Respuesta a solicitudes
	Departamento Administrativo del Espacio Público	Generador de información	Informes, Reportes y Otros	Respuesta a Solicitudes Mesas de trabajo
	Secretaría Distrital de la Mujer	Generador de información	Informes, Reportes y Otros	Mesas de trabajo
	Instituto para la Economía - IPES	Generador de información Demandante de información	Informes, Reportes y Otros	Mesas de trabajo
	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	Generador de información	Informes, Reportes y Otros	Respuesta a Solicitudes
	Secretaría de Desarrollo Económico	Generador de información	Informes, Reportes y Otros	Mesas de trabajo
Organismos de Vigilancia y Control	Contraloría de Bogotá	Demandante de Información	Informes, reportes y otros	Respuestas a solicitudes
	Personería de Bogotá			
	Procuraduría General de la Nación			
	Veeduría Distrital			
	Concejo de Bogotá			
Actores Internos	Dirección de Predios	Generador de información	Informes, Reportes y Otros	Respuestas Mesas de Trabajo
	Dirección Contractual	Generador de información		Respuestas a solicitudes de contratación
	Subgerencia de Gestión Urbana Subgerencia de Desarrollo de Proyectos	Generador de información		Respuestas a solicitudes
	Gerencia de Estructuración	Generador de información		Respuestas a solicitudes
Otros	Constructores, inmobiliarias, promotores, enajenadores y OPV'S	Demandante y Generador de información	Informes, Reportes y Otros	Respuestas a solicitudes
	Ciudadanía	Demandante de Información		Mesas de trabajo
				Citas Programadas

Tabla 3 Partes interesadas – Subgerencia de Desarrollo de Proyectos

TIPOLOGÍA	PARTE INTERESADA	RELACIÓN	TIPO DE INFORMACIÓN	INSTANCIAS DE ENCUENTRO
Entidades Públicas del Orden Nacional	Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio	Lineamientos, Generador de información	Certificaciones, Lineamientos Solicitud de permisos y aprobaciones Solicitud de información	Mesas de trabajo Reuniones Intersectoriales Ferias Congresos
	ICAHN			
	Ministerio De Cultura			
	Findeter			
	Departamento De Protección Social Dane			
Entidades Públicas Distritales	Secretaría Distrital de Planeación	Demandante y Generador de información Proveedores de proyectos	Comunicaciones, informes, reportes, planimetría, Estudios y Diseños, otros.	Reuniones y/o mesas de trabajo
	Secretaría de Gobierno			
	Secretaría Distrital De Ambiente – SDA			
	Secretaría de Salud Distrital			
	Secretaría Distrital De Movilidad			
	Unidad Administrativa de Catastro Distrital			
	Instituto de Desarrollo Urbano IDU			
	Instituto Distrital de recreación y Deporte- IDRD			
	IDPC			
	UAESP			
	SUBRED DE HOSPITALES			
	Secretaria de Hábitat			
	Alta consejería para la Paz y reconciliación			
	JARIV			
	SDIS			
	IDPYVA			
	Jardín Botánico			
	Secretaría Distrital de Educación			
	Empresa Metro			
	Alcaldías locales			
	Transmilenio			
	Idipron			
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño			
	Idartes			
	Acueducto			
	CODENSA			
ETB				
Comisión Intersectorial para la Gestión del Suelo en el Distrito Capital				
Departamento Administrativo De La Defensoría Del Estado Público DADEF				
Instituto Distrital De Gestión De Riesgos Y Cambio Climático IDGRCC				
Organismos de Vigilancia y Control	Contraloría de Bogotá	Demandante de Información	Informes, reportes y otros	Mesas de trabajo
	Fiscalía General de la Nación			
	Personería de Bogotá			
	Procuraduría General de la Nación			
	Veeduría Distrital			
	Concejo de Bogotá			
	Inspección de Policía			

TIPOLOGÍA	PARTE INTERESADA	RELACIÓN	TIPO DE INFORMACIÓN	INSTANCIAS DE ENCUENTRO
Otros	Constructores, inmobiliarias, promotores, enajenadores y OPV'S	Demandante y Generador de información Aprobaciones	Informes, Reportes y Otros	Mesas de Trabajo
	Juntas de acción comunal			
	Curadurías urbanas			
	Ciudadanía			Citas Programadas
	Gas Natural			Gestiones

Tabla 4 Partes interesadas – Subgerencia Jurídica

TIPOLOGÍA	PARTE INTERESADA	RELACIÓN	TIPO DE INFORMACIÓN	INSTANCIAS DE ENCUENTRO
Entidades Públicas del Orden Nacional	Fiscalía General de la Nación	Demandante de Información	Informes, reportes y otros	Requerimientos
	Superintendencia de Notariado y Registro	Demandante y Generador de		Requerimientos, Solicitudes y traslados por competencia
	Superintendencia de Industria y Comercio	Demandante y Generador de		
	Ministerio de Cultura	Demandante de Información	Informes, reportes y otros	Requerimientos, Solicitudes
	Departamento Nacional de Planeación	Demandante de Información	Informes, reportes y otros	Requerimientos, Solicitudes
	Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio	Demandante de Información	Informes, reportes y otros	Requerimientos, Solicitudes
	Ministerio de Educación	Demandante de Información	Informes, reportes y otros	Requerimientos, Solicitudes
	Ministerio de Salud	Demandante de Información	Informes, reportes y otros	Requerimientos, Solicitudes
	Agencia Nacional Inmobiliaria Virgilio Barco.	Demandante de Información	Informes, reportes y otros	Requerimientos, Solicitudes
	Servicio Nacional de Aprendizaje SENA	Demandante de Información	Informes, reportes y otros	Requerimientos, Solicitudes
	Instituto Geográfico Agustín Codazzi	Demandante de Información	Informes, reportes y otros	Requerimientos, Solicitudes
Entidades Públicas Distritales	Alcaldía Mayor de Bogotá	Demandante y Generador de información	Informes, reportes y otros	Mesas de trabajo
	Secretaría Distrital de Planeación			Requerimientos, Solicitudes y traslados por competencia
	Secretaría Distrital de Gobierno - Alcaldías Locales			Mesas de trabajo
	Caja de Vivienda Popular			Requerimientos, Solicitudes y traslados por competencia
	Catastro Distrital			Requerimientos, Solicitudes y traslados por competencia. Mesas de trabajo
	Secretaría Distrital de Hacienda			
	Secretaría Distrital de Ambiente			
	Entidades de servicios públicos			
	Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos			
	Departamento Administrativo del Espacio Público DADEP			
	IDIGER Secretaría Jurídica Distrital			

TIPOLOGÍA	PARTE INTERESADA	RELACIÓN	TIPO DE INFORMACIÓN	INSTANCIAS DE ENCUENTRO
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte	Demandante y Generador de información	Informes, reportes y otros	Requerimientos, Solicitudes y traslados por competencia
	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá	Demandante y Generador de información	Informes, reportes y otros	Requerimientos, Solicitudes y traslados por competencia
	Metro de Bogotá	Demandante y Generador de información	Informes, reportes y otros	Requerimientos, Solicitudes y traslados por competencia
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá	Demandante y Generador de información	Informes, reportes y otros	Requerimientos, Solicitudes y traslados por competencia
Organismos de Vigilancia y Control	Contraloría de Bogotá	Demandante de Información	Informes, reportes y otros	Requerimientos, Auditorías y Visitas administrativas
	Personería de Bogotá			
	Veeduría Distrital			
	Concejo de Bogotá			
Gremios	Cámaras de Comercio	Demandante de Información	Certificaciones	Solicitudes
	Sociedad Colombiana de Ingenieros			
	Sociedad Colombiana de Arquitectos			
	Cámara Colombiana de la Construcción			
	Lonja de Propiedad Raíz			
Otros	Constructores, inmobiliarias, promotores, enajenadores y OPV'S	Demandante y Generador de información	Informes, Reportes y Otros	Investigaciones Administrativas; Derechos de petición
	Ciudadanos en general (adquirientes de vivienda, residentes, propietarios, arrendadores, poseedores de vivienda)	Demandante de Información		Solicitudes
	Notarías	Demandante de Información	Informes, reportes y otros	Requerimientos, Solicitudes y traslados por competencia. Mesas de trabajo
	Empresas de servicios públicos	Demandante y Generador de información		

Tabla 5. Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos

TIPOLOGÍA	PARTE INTERESADA	RELACIÓN	TIPO DE INFORMACIÓN	INSTANCIAS DE ENCUENTRO
Entidades Públicas del Orden Nacional	Departamento Administrativo Nacional de Estadística	Demandante y Generador de información	Informes, reportes y otros	Mesas de trabajo
	Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio			
	Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas			
Entidades Públicas Distritales	Alcaldía Mayor de Bogotá	Demandante y Generador de información	Informes, reportes y otros	Mesas de trabajo
	Secretaría Distrital de Planeación			
	Secretaría Distrital de Gobierno Alcaldías Locales			
	Secretaría de Salud Distrital			
	Departamento Administrativo del Espacio Público DADEP			
	Catastro Distrital			
	Secretaría de Ambiente			

TIPOLOGÍA	PARTE INTERESADA	RELACIÓN	TIPO DE INFORMACIÓN	INSTANCIAS DE ENCUENTRO
	Secretaría de Integración Social IDIGER			
Entidades del sector	Caja de Vivienda Popular -CVP	Demandante y Generador de información	Informes, reportes y otros	Mesas de trabajo
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB –ESP.			
	Empresa de Acueducto de Bogotá			
	Empresa de Energía de Bogotá S.A. - EEB - ESP.			
	Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos			
Organismos de Vigilancia y Control	Contraloría de Bogotá	Demandante de Información	Informes, reportes y otros	Requerimientos, Auditorias y Visitas administrativas
	Personería de Bogotá			
	Procuraduría General de la Nación			
	Veeduría Distrital			
	Concejo de Bogotá			
Otros	Constructores, inmobiliarias, promotores, enajenadores y OPV'S	Demandante y Generador de información	Informes, Reportes y Otros	Mesas de Trabajo
	Ciudadanía			Comité Local de Política Social , Ferias de Servicios y Mesas de Trabajo

Tabla 6 Partes interesadas – Subgerencia de Gestión Corporativa

TIPOLOGÍA	PARTE INTERESADA	RELACIÓN	TIPO DE INFORMACIÓN	INSTANCIAS DE ENCUENTRO
Entidades Públicas del Orden Nacional	Departamento Administrativo de la Función Pública	Lineamientos, generador de Información	Lineamientos, Otros	Mesas de Trabajo
	Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia	Lineamientos	Lineamientos	Mesas de Trabajo
	Archivo general de la Nación	Lineamientos, Demandante y Generador de información	Lineamientos, reportes	Mesas de Trabajo
	Colombia Compra Eficiente			
	Ministerio del Trabajo	Lineamientos	Lineamientos	Mesas de Trabajo
	Administradora de Riesgos - Positiva	Lineamientos	Lineamientos	Mesas de Trabajo
Entidades Públicas Distritales	Secretaría General	Demandante y Generador de información, Lineamientos información	Informes, reportes y otros	Mesas de trabajo
	Secretaría de Hacienda Distrital	Demandante y Generador de información		
	Secretaría de la Mujer	Demandante de información	Reportes	
	Secretaría Distrital de Planeación	Demandante de información, Lineamientos	Reportes, Certificaciones	
	Secretaría Distrital de Hábitat	Lineamientos	Lineamientos	
Entidades del sector	Caja de Vivienda Popular -CVP	Demandante de información	Informes, reportes y otros	Mesas de trabajo
	Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP			

TIPOLOGÍA	PARTE INTERESADA	RELACIÓN	TIPO DE INFORMACIÓN	INSTANCIAS DE ENCUENTRO
	Empresa de Acueducto de Bogotá	Generador de servicios		
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB –ESP.			
Organismos de Vigilancia y Control	Contraloría de Bogotá	Lineamientos, Demandante de Información	Informes, reportes y otros	Requerimientos, Auditorías y Visitas administrativas
	Personería de Bogotá			
	Procuraduría General de la Nación			
	Veeduría Distrital			
	Concejo de Bogotá			
Otros	Ciudadanía	Demandante de Información y de servicios	Informes y otros	Requerimientos
	Contratistas	Demandantes de servicios	Certificaciones, autorizaciones	Requerimientos

Tabla 7 Partes interesadas - Oficina Asesora de Control Interno

TIPOLOGÍA	PARTE INTERESADA	RELACIÓN	TIPO DE INFORMACIÓN	INSTANCIAS DE ENCUENTRO
Organismos de Vigilancia y Control	Contraloría de Bogotá	Demandante de Información	Informes, reportes y otros	Requerimientos, Auditorías y Visitas administrativas
	Personería de Bogotá			
	Procuraduría General de la Nación			Solicitud de información en desarrollo de su misionalidad
	Veeduría Distrital			
	Fiscalía General de la Nación			
Otros	Ciudadanía	Generador de Información	Reportes	Requerimientos

Tabla 8 Partes interesadas - Oficina Asesora de Comunicaciones

TIPOLOGÍA	PARTE INTERESADA	RELACIÓN	TIPO DE INFORMACIÓN	INSTANCIAS DE ENCUENTRO
Entidades Públicas Distritales	Secretaría General	Lineamientos	Informes, reportes y otros	Mesas de trabajo
	Secretaría Distrital de Hábitat	Lineamientos		
Entidades del sector	Caja de Vivienda Popular -CVP	Demandante y generador de información	Informes, reportes y otros	Mesas de trabajo
	Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP			
	Empresa de Acueducto de Bogotá			
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB –ESP.			

Tabla 9 Partes interesadas - Oficina de Gestión Social

TIPOLOGÍA	PARTE INTERESADA	RELACIÓN	TIPO DE INFORMACIÓN	INSTANCIAS DE ENCUENTRO
Entidades del sector	Caja de Vivienda Popular -CVP	Demandante y generador de información	Informes, reportes y otros	Mesas de trabajo
	Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP			
	Empresa de Acueducto de Bogotá			
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB –ESP.			

3.3 Identificación de grupos de valor con respecto a los trámites y servicios que ofrece la empresa

La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano, en el desarrollo de sus procesos misionales ofrece trámites y servicios, no sólo de cara a la ciudadanía sino a diferentes entidades del sector público y del sector privado, por lo cual, se realiza la siguiente identificación de sus usuarios y partes interesadas, así:

Tabla 10 Matriz partes interesadas con relación a los trámites y servicios que ofrece la empresa

Trámites	Usuarios directos	Otros usuarios y partes interesadas
Cumplimiento de la obligación VIS-VIP a través compensación económica.	Personas naturales y jurídicas interesadas en el trámite	Desarrolladores del suelo

Fuente: Elaboración propia.

3.4 Tipo de relacionamiento de los usuarios y partes interesadas con la ERU

La ERU se relaciona con sus usuarios y partes interesadas especialmente de forma directa con el fin de fortalecer las relaciones; sin embargo, no es la única forma para relacionarse, por lo tanto, a continuación, se muestran características del tipo de relacionamiento de las partes interesadas con la empresa:

Relacionamiento directo

Este relacionamiento puede ser por medio de canales virtuales y/o canales presenciales.

- Con la relación directa se generan competencias técnicas que refuerzan las habilidades para encarar situaciones adversas.
- Se mantiene un enfoque determinado, generando confianza y reforzando los canales de comunicación.
- Se presenta una interlocución efectiva y generalizada, mediante distintos mecanismos, se favorece el análisis de distintas problemáticas y así, se generan herramientas para el mejoramiento continuo de las acciones.
- Se fortalecen y se especifican lineamientos descriptivos como los informes, y los canales presenciales se convierten en una herramienta favorable para generar valor en el grupo.

Aunque el canal de acceso presencial es preponderante en el accionar de las partes interesadas, la identificación real de las necesidades deberá ser valorada por el área competente, por lo cual, a través de cualquier canal habilitado, puede contribuir a recopilar información de una manera más adecuada.

3.5 Mecanismos de comunicación

Los niveles y estrategias de comunicación desempeñan un papel preponderante en la generación de valor en las partes interesadas. Las acciones se determinan en mayor o menor medida dependiendo del canal que se utilice para la gestación de información.

La empresa tiene diferentes mecanismos para comunicarse con sus partes interesadas y mantener activo ese relacionamiento:

Parte Interesada	Segmento	Mecanismos de comunicación
Ciudadanos	Comunidad	Página web, Punto de atención al ciudadano, (presencial y telefónica) Sistema Distrital Bogotá Te Escucha, correo Electrónico, Buzón de Sugerencias, redes sociales.
Entidades Públicas	Entidades Distritales	Página web, correo electrónico, Jefe de Prensa del Distrito, redes sociales lideradas por la Alcaldía Mayor.
	Gobierno regional y nacional	Gobierno digital, correo electrónico, Oficina Asesora de Comunicaciones, Despacho a despacho, redes sociales.
	Entes de control	Informes de gestión, auditorías, correo electrónico, canal de respuesta de derechos de petición, enlaces con las Oficinas de Comunicaciones.
Sector Privado	Constructores y/o promotores	Página web, Ventanilla Única de la Construcción – VUC, Canales de atención.
	Proveedores	Colombia Compra Eficiente.
	Medios de comunicación	Página web, comunicados de prensa oficiales, pre entrevistas, ruedas de prensa, redes sociales.
	Academia	Página web, correo electrónico, atención a estudiantes, redes sociales.
	Gremios y otros	Página web, correo electrónico, enlaces con Oficinas de Comunicaciones, eventos, redes sociales, influenciadores en redes sociales.

Parte Interesada	Segmento	Mecanismos de comunicación
Actores Internos	Colaboradores	Canales internos de comunicación: intranet, página web, correo electrónico, carteleras electrónicas, redes sociales, fondos de pantalla y videos de reproducción automática.

4. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

El ejercicio de caracterización de usuarios fue realizado con base a las indicaciones que se encuentran en la *Guía de caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés* del Departamento Nacional de Planeación, con el fin de identificar las características de los usuarios de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano y aumentar el conocimiento por parte de la empresa frente a sus usuarios.

4.1 Alcance de la caracterización

La caracterización de partes interesadas que desarrolla este documento busca identificar el universo de usuarios y grupos de interés que participan en la gestión institucional, especialmente relacionados con la generación de servicios. Esta descripción establece los tipos de usuarios y canales habilitados para su atención.

4.2 Fuentes de Información

Para realizar el ejercicio de caracterización se utilizaron los siguientes mecanismos para recolectar la información necesaria:

- Encuesta de satisfacción y percepción de los usuarios
- Formatos de registro atención al ciudadano.
- Sistema Distrital de Peticiones, Quejas y Soluciones. SDQS.

4.3 Identificación y priorización de variables

Para definir el impacto y la estrategia para abordar a los usuarios y partes interesadas identificados, es necesaria la definición de variables para establecer las categorías de información a registrar de acuerdo con sus intereses, necesidades, objetivos, expectativas y demanda de servicios.

A continuación, se describen las variables que pueden ser utilizadas para caracterizar los usuarios y partes interesadas de la ERU:

- a. Variables geográficas: Dan cuenta de la ubicación geográfica de los ciudadanos, usuarios o partes interesadas y de aquellas características que están directamente asociadas. Es el nivel más general de la caracterización y por sí solo no permite generar conclusiones ni cursos de acción específicos. Este tipo de información permite identificar grupos representativos de cada área geográfica, sin embargo, es importante complementar la caracterización en este nivel, con variables de las otras categorías que permitan tener un

mayor detalle sobre las particularidades, actividades, valores y comportamientos de las partes interesadas, para no excluir elementos importantes para el análisis.

- Ubicación: Estas variables permiten identificar el lugar y región de residencia o trabajo de un ciudadano, usuario o parte interesada. Así mismo, permiten a la empresa 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.
- b. Variables demográficas: Con las variables demográficas la empresa captura la información básica de los usuarios a partir de la información de acceso a los servicios. Con las variables demográficas se perfila el tipo de usuario de acuerdo con la vulnerabilidad, dependencia del usuario de la acción institucional, estratificación económica, escolaridad, régimen de afiliación, tamaño familiar, ingresos. Esta variable aplica para caracterizar personas naturales. Dentro de las variables más comunes en esta categoría se encuentran:
- Edad: Esta variable permite clasificar los ciudadanos por rangos de edades. Su importancia radica en que permite identificar la influencia que esta variable tiene sobre las preferencias, roles y expectativas. De acuerdo con los objetivos del estudio y las características de la empresa y sus servicios, se deberán establecer los rangos específicos de análisis. Si bien la recolección de información de esta variable debería realizarse con un número exacto, los reportes y el análisis de los datos debería hacerse de acuerdo a rangos que permitan establecer características comunes, ejemplo: 1 – 5 años, 6 - 11 años, 12 – 18 años, 19 – 24 años y así sucesivamente.
 - Género: Esta variable es importante dado que suele tener relación con las variables intrínsecas y de comportamiento (las cuales son explicadas más adelante), especialmente por la influencia en los roles que se ejercen por cada uno o por las connotaciones culturales sobre cada sexo.
 - Estado del ciclo familiar (Estado civil): Etapa en la cual el ciudadano se encuentra dentro del desarrollo de su vida familiar. Esta variable es importante para aquellos servicios en los que las necesidades atendidas están asociadas a las necesidades que emergen de la situación familiar del ciudadano. Ejemplo: soltero(a), unión libre, casado(a) sin hijos, casado(a) con hijos, casado(a) con hijos independientes, viudo(a).
 - Escolaridad: Puede medirse a través del promedio de años de educación aprobados o del máximo nivel de educación alcanzado. Esta variable es fundamental para enfocar el lenguaje que debe utilizarse en la interacción con el ciudadano, para implementar canales de atención o para satisfacer necesidades propias relacionadas con el nivel de estudios alcanzado. Ejemplo: primaria, secundaria, universitaria, especialización, maestría, doctorado.
 - Etnia: Esta variable permite identificar la pertenencia o identificación que tiene el individuo con un grupo étnico, con rasgos socioculturales diferentes con respecto a otros grupos o individuos. Ejemplo: población afrocolombiana, negra, palenquera, raizal, indígena, Room.

- c. Variables intrínsecas: Estas variables hacen referencia a las actividades, intereses o preferencias de los usuarios o partes interesadas que permiten identificar características para diferenciarlos. En las variables intrínsecas encontramos:
- Intereses: permite identificar actividades o información que cautiva la atención de los ciudadanos, usuarios o interesados. Es importante para identificar temas comunes que faciliten la comunicación con los usuarios, la posible oferta de servicios que puede demandar de acuerdo con sus intereses, así como información relevante que puede cautivar la atención del ciudadano.
 - Acceso a canales: Canales a los que el ciudadano, usuario o parte interesada tiene acceso. La importancia de esta variable radica en que permite identificar los canales potenciales por los cuales puede contactar a sus usuarios, de acuerdo con las localidades donde viven y/o trabajan.
 - Uso de canales: Canales de atención que el ciudadano, usuario o parte interesada, efectivamente usa. Esta variable es importante para identificar canales de comunicación y/o prestación de servicios, en los cuales la interacción sea más efectiva, especialmente si se pregunta por la frecuencia de uso del canal y los horarios de preferencia de uso.
 - Conocimiento: Esta variable da cuenta del nivel de conocimiento del ciudadano, usuario o parte interesada sobre los servicios de la empresa. Esta variable es importante para tener elementos para el diseño de una estrategia de comunicación y para el diseño de nuevos servicios y canales.
- d. Variables de comportamiento: En las variables comportamentales se identifican los motivos o situaciones por los cuales los usuarios o partes interesadas deciden interactuar con la empresa.
- Frecuencia de interacción: Para la empresa es determinante identificar la frecuencia con la cual los usuarios demandan sus servicios, los usuarios podrán identificarse como potenciales o habituales.
 - Beneficio esperado: 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 empresa. Este criterio es importante porque se relaciona con el diseño centrado en el usuario, para canales electrónicos.
 - Eventos: Esta variable es importante para identificar aquellos momentos en los que los ciudadanos están más interesados y/o receptivos o requieren de la prestación del servicio o el tipo de espacios sociales que frecuenta para realizar posteriormente un acercamiento en la oferta de servicios y trámites.

Tabla 11 Categorías de variables para caracterizar

Categoría	Descripción
Geográficas	Ubicación

Tipo y número de documento, edad, género, actividad económica, estrato socioeconómico.	
Demográficas	Escolaridad, vulnerabilidad, tipo de familia, grupo poblacional, ingresos, ocupación, lengua.
Intrínsecas	Intereses, acceso a canales, uso de canales, conocimientos.
Comportamiento	Frecuencia de interacción, beneficio esperado, oportunidad de acceso.

Fuente: Secretaría Distrital del Hábitat

4.4 Resultados de caracterización de los usuarios

Las entidades estatales cuentan con usuarios de diferente índole. A razón de lo anterior se hace necesario que éstas, entren a identificar el mayor número de características que tengan que ver con su misionalidad, de tal forma que le permita hacer la diferenciación de los usuarios, con el fin de dar respuesta satisfactoria y oportuna a los requerimientos y necesidades que estos presenten, generando una relación recíproca entre usuario y entidad, con una oferta de servicios focalizada a las necesidades que se identifiquen.

De acuerdo con el objeto misional la empresa, tiene definidos los diferentes tipos de usuarios en los cuales centra su servicio: usuarios de acceso prioritario, usuarios que demandan información, usuarios que hacen parte de los procesos de gestión y aquellos que influyen directamente en la gestión institucional.

Para los resultados de la caracterización se tuvo en cuenta la priorización de variables realizada, y se utilizaron las diferentes fuentes de información. A continuación, se relacionan los usuarios que acuden a la empresa de la siguiente manera:

4.4.1 Caracterización usuarios en el marco del proceso de Gestión Social y Predial

Se refiere a la población impactada por los Proyectos de Renovación Urbana, quienes son sujetos a la compra de predio y/o pago de compensaciones.

Como fuente primaria para la construcción de este documento, se tiene la caracterización socioeconómica de la población, identificación, evaluación de impactos sociales y Plan de Gestión Social de San Bernardo.

4.4.2 Caracterización usuarios que acuden a la empresa

Para la ERU es importante identificar los usuarios que acuden a los diferentes puntos de atención habilitados por la empresa para solicitar información acerca de algún trámite o servicio requerido, para lo cual se tuvieron en cuenta las siguientes variables:

Tabla 14 Género

Diferenciación género encuestado corte octubre 2020	
Femenino	Masculino

219	196
53%	47%

La población femenina conserva la mayor participación dentro de los ciudadanos que acuden a la consulta de trámites y servicios de la empresa. Es importante tener en cuenta que la gran mayoría de población que acude al canal presencial y telefónico de la entidad es población femenina a través de los puntos de atención al ciudadano con un 53% de participación, frente a un 47% de hombres.

Gráfico 3 Motivos de Consulta

MOTIVO CONSULTA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	TOTAL
Adquisición Predial trámite y pagos	2	0	1	0	0	0	3	3	0	0	9
Altos de Galicia	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Brisas del Tintal	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
CHSJD	1	3	1	0	3	2	1	4	0	1	16
Compensación de Obligación VIS-VIP	1	0	2	1	1	1	0	0	1	0	7
Compensación Económica	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2
Convenios	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Ejecución de Obras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estación Central	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Expropiación	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Hoja de Vida	8	8	2	0	2	3	2	13	5	5	48
Otro	28	17	19	37	50	33	15	6	20	25	250
Plan Parcial El Eden	0	0	0	0	0	1	1	2	2	0	6
Plan Parcial Tres Quebradas	1	1	1	2	2	0	0	1	0	0	8
Plaza de la Hoja	0	0	1	0	0	3	0	0	0	0	4
Proyecto Alameda entre Parques	1	3	2	0	0	0	0	1	0	0	7
Proyecto Parque Bavaria	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	3
Proyecto Colmena	0	0	1	0	1	0	0	0	2	0	4
Proyecto El Porvenir	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	3
Proyecto Fenicia	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2
Proyecto Olivos	3	1	2	0	2	1	1	1	0	1	12
Proyecto Rosario	0	0	0	0	0	0	4	4	2	0	10
Proyecto San Bernardo	8	6	4	9	10	7	10	8	11	9	82
Proyecto San Victorino	0	1	1	0	1	1	1	0	2	0	7
Proyecto Triangulo Bavaria	0	0	0	0	0	3	1	0	1	0	5
Proyecto Voto Nacional	0	2	1	1	1	1	1	1	1	6	15
Proyectos de vivienda VIS- VIP	0	3	1	1	0	2	3	0	0	0	10
Planes Parciales	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Solicitud de Certificación	6	3	1	3	5	5	4	4	9	3	43
Solicitud de Información general	5	17	13	7	7	11	12	8	4	5	89
Solicitud Pasantía	3	1	0	2	0	0	0	0	0	2	8
Usme	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2
TOTAL	67	68	57	65	90	75	61	57	61	57	658

- | |
|---|
| 1. OTROS CON 250 CONSULTAS CORTE OCTUBRE |
| 2. INFORMACIÓN GENERAL CON 89 CORTE OCTUBRE |
| 3. SAN BERNARDO CON 82 CORTE OCTUBRE |

4. HOJAS DE VIDA 48 CORTE OCTUBRE

5. SOLICITUDES DE CERTIFICACIÓN 43 CORTE OCTUBRE

El 78% de la población acudió a los diferentes canales de la empresa para obtener información u orientación sobre diferentes temas catalogados en otros temas, información general, San Bernardo, Hojas de vida y solicitudes de certificación.

A corte de octubre de 2020 se realizó un seguimiento a los canales por mes, y se encontró que el canal de que más utiliza el usuario de la ERU para información es el e-mail, estas solicitudes son ingresadas al sistema Bogotá Te Escucha, seguido del canal web.

Tabla 14 Medios utilizados para obtener información

Oficina de Atención al Ciudadano				SDQS								Total general
Mes	Presencial	Telefónico	Total	Buzón	Web	e-mail	Presencial	Telefónico	Redes Sociales	Escrito	Total	
Enero	16	49	65	0	13	22	1	0	0	14	50	115
Febrero	25	48	73	0	12	22	4	0	3	13	54	127
Marzo	15	32	47	0	9	13	3	3	0	11	39	86
Abril	0	40	40	0	11	22	0	4	0	4	41	81
Mayo	0	33	33	0	29	39	0	1	2	2	73	106
Junio	0	36	36	0	17	35	0	4	0	4	60	96
Julio	0	27	27	0	12	37	0	4	0	0	53	80
Agosto	0	30	30	0	9	38	0	0	1	0	48	78
Septiembre	0	27	27	0	14	34	0	0	0	0	48	75
Octubre	0	49	49	0	24	31	0	2	0	1	58	107
Noviembre												
Diciembre												
Total	56	371	427	0	150	293	8	18	6	49	524	951

Como es de observar, el 45% de los ciudadanos acuden a medios presenciales y telefónicos para generar consultas, lo cual obliga a generar una actualización constante y asertiva de toda la información que resulte de interés general; sin embargo, el SDQS a la fecha es la vía o medio que más número de consultas genera con un 55%. datos son con corte a octubre-2020.

5. CONCLUSIONES

La presente caracterización sirve como insumo para identificar y priorizar la población demandante de los servicios ofertados por la empresa, de acuerdo con sus características, y necesidades, que permitirá fortalecer o crear programas o actividades encaminadas a garantizar el cumplimiento de los deberes estatales y la garantía plena de los derechos de los ciudadanos, consignados en la Constitución Política de Colombia.

Sin embargo, es importante que el ejercicio de caracterización de usuarios y partes interesadas sea actualizado constantemente, teniendo en cuenta que si bien existen características que son constantes en la población, se puede encontrar una variación en diferentes cosas aún más si los servicios que ofrecer la empresa varían. Por tal motivo, es necesario caracterizar los usuarios de cada uno de los trámites que ofrece la entidad.