



INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE ESO RIONEGRO S.A.S

2023

Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S.
www.eso.gov.co
Cra. 46 # 30 - 425
Vereda El Rosal
Rionegro, Antioquia
57 (4) 520 40 60 ext. 1900
NIT 900.984.614-9



CONTENIDO

| | |
|---|----|
| INTRODUCCIÓN..... | 4 |
| 1. CONTEXTUALIZACIÓN..... | 5 |
| 1.1.1. Alcance..... | 5 |
| 1.1.2. Objetivo General..... | 5 |
| 1.1.3. Objetivos Específicos..... | 5 |
| 1.1.4. Responsable..... | 5 |
| 1.1.5. Definiciones..... | 6 |
| 2. GENERALIDADES DE LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS..... | 7 |
| 2.1. ¿Por qué me sirve caracterizar a mis usuarios?..... | 7 |
| 2.2. Condiciones para una caracterización efectiva..... | 8 |
| 3. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y RENDICIÓN DE CUENTAS..... | 9 |
| 4. DESCRIPCIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR..... | 11 |
| 5. RECOLECCIÓN DE DATOS..... | 13 |
| 5.1. PQRSD..... | 13 |
| 5.1.1. Formulación electrónica..... | 13 |
| 5.1.2. Correo Electrónico..... | 15 |
| 5.1.3. Línea telefónica..... | 16 |
| 5.1.4. Presencial..... | 16 |
| 5.1.5. Escrito..... | 16 |
| 5.2. Base de datos CCOA..... | 16 |
| 5.3. Base de datos ASOCOMUNAL..... | 16 |
| 5.4. Observatorio de Políticas Públicas del Municipio de Rionegro..... | 16 |
| 5.5. Recolección de información interna: descripción sociodemográfica de empleados..... | 17 |
| 6. TIPO DE POBLACIÓN A CARACTERIZAR..... | 17 |
| 7. VARIABLES USADAS PARA LA CARACTERIZACIÓN DE PERSONAS NATURALES..... | 18 |
| a. Usuarios..... | 18 |
| b. Clientes Externos..... | 23 |
| c. Clientes Internos..... | 24 |
| REFERENCIAS..... | 27 |

TABLA DE ILUSTRACIONES.

| | |
|--|----|
| Ilustración 1. Formato para la radicación de PQRSDf del sitio web de la ESO Rionegro S.A.S. | 15 |
| Ilustración 2. Grupos de Valor a Caracterizar. | 17 |
| Ilustración 3. Usuarios por Sector. | 19 |
| Ilustración 4. Grupos etarios. | 20 |
| Ilustración 5. Usuarios por estrato. | 21 |
| Ilustración 6. Viviendas por zona. | 21 |
| Ilustración 7. Viviendas por Estrato. | 22 |
| Ilustración 8. Caracterización por sexo de clientes internos. | 24 |
| Ilustración 9. Caracterización por sexo de clientes internos. | 25 |
| Ilustración 10. Caracterización por estado civil de clientes internos. | 25 |
| Ilustración 11. Caracterización por escolaridad de clientes internos. | 26 |

INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones – MINTIC – y el Departamento Nacional de Planeación – DNP– establecen la importancia de una adecuada caracterización de grupos de interés, ciudadanos y/o usuarios de toda entidad pública, la cual le permite identificar particularidades, características, necesidades, expectativas y preferencias de la población objetivo a la cual está dirigida. Este ejercicio permite ajustar la oferta institucional y brindar servicios focalizados para responder satisfactoriamente al mayor número de requerimientos, obtener retroalimentación y lograr una mayor participación de la ciudadanía con la entidad.

Esta caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés es requisito de varias de las Políticas de Desarrollo Administrativo establecidas en el Decreto 2482 de 2012 y se convierte en una de las bases para la implementación de la Ley 1712 de 2014, puesto que permite identificar qué información es demandada por los diferentes grupos sociales. La caracterización permite conocer los intereses y necesidades de información de la población objetivo como un requisito para la implementación de cualquier acción de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, de tal manera que se conviertan en un insumo para identificar la información de los grupos de interés y que puedan ser consultados, informados y convocados a participar en estos procesos que se diseñen en la entidad.

El ejercicio de caracterización de usuarios de la Empresa de Seguridad del Oriente ESO Rionegro S.A.S. se basa en las solicitudes hechas por medio de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD – de sus grupos de valor los cuales se recogen a través de los canales disponibles por la entidad, además de las solicitudes de información hechas directamente a los procesos misionales de la Empresa como parte de la estrategia de Rendición de Cuentas. En este informe se analizarán las variables que permitan identificar características geográficas, demográficas e intrínsecas, con la cuales será posible evidenciar comportamientos específicos con el fin de identificar necesidades de información y diseñar, ajustar y mejorar la gestión institucional.

1. CONTEXTUALIZACIÓN

1.1.1. Alcance

A través del ejercicio de caracterización en la Empresa de Seguridad del Oriente ESO Rionegro S.A.S, se pretende llegar a la segmentación de los grupos de valor que interactúan con la Empresa, teniendo en cuenta variables geográficas, demográficas y de comportamiento que lo afectan, con el fin de mejorar directa o indirectamente sus servicios y desarrollar estrategias de atención basada en los requerimientos realizados a la Empresa en la vigencia 2023.

1.1.2. Objetivo General

Identificar las características, actitudes y preferencias de la población que interactúa con la Empresa de Seguridad del Oriente - ESO Rionegro S.A.S, y de sus grupos de interés, y definir segmentos de atención que permitan unificar la atención en los canales y niveles de servicio, con el fin de reconocer necesidades y motivaciones de estos al acceder a un servicio.

1.1.3. Objetivos Específicos

- Determinar la importancia de la caracterización para los mecanismos de Rendición de Cuentas de la Empresa.
- Establecer las fuentes de recolección de datos para la caracterización.
- Seleccionar las variables a caracterizar que permitan identificar las características, actitudes y preferencias de la población que interactúa con la Entidad.
- Presentar los datos estadísticos obtenidos en cada variable.
- Identificar oportunidades de mejora del servicio.

1.1.4. Responsable

Profesional Universitario responsable de Atención al Usuario en la Empresa y en el área de Alumbrado público, Asesor de Planeación Estratégica y con disponibilidad del Profesional en Comunicaciones.

1.1.5. Definiciones.

Caracterizar: Identificar las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los ciudadanos, usuarios o interesados con los cuales interactúa una entidad, con el fin de agruparlos según atributos o variables similares.

Ciudadano: individuo que posee reconocimientos expresados en derechos y obligaciones, tanto individuales como sociales frente al Estado.

Grupos de Valor: Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) que tienen una relación directa con la Empresa, mediante el uso de sus servicios y tramites o que participan, directa o indirectamente, para cumplir su misión.

Grupo de Interés: Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) que tienen un interés especial en la gestión, los resultados o son potenciales usuarios de los servicios y tramites de la institución.

Funcionarios: Personas naturales que ejercen la función pública y establecen una relación laboral con la Institución.

Entidad: Organizaciones con las que la Institución tiene o tendrá responsabilidades legales, financieras y operativas según reglamentaciones, contratos o políticas vigentes.

Entes de control: Entes responsables del seguimiento, control, monitoreo y mejoramiento de la gestión pública, quienes demandan de la Empresa la entrega periódica de información.

Proveedor: Es cualquier interesado en participar en el Sistema de Compra Pública vendiendo bienes, obras o servicios a las Entidades Estatales.

Usuario: Ciudadanos, entidades gubernamentales y no gubernamentales que acceden a los servicios que ofrece el Estado, con el fin de satisfacer necesidades particulares.

Variable: es una característica, cualidad o propiedad que puede adquirir diferentes valores y ser medida en una investigación.

Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S.
www.eso.gov.co
Cra. 46 # 30 - 425
Vereda El Rosal
Rionegro, Antioquia
57 (4) 520 40 60 ext. 1900
NIT 900.984.614-9



2. GENERALIDADES DE LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones -MINTIC-, a través de la Guía de Caracterización de Usuarios de las Entidades Públicas, establece la importancia de identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de valor con los cuales interactúa la entidad, con el fin de poder segmentarlos en grupos que compartan atributos similares por medio de variables demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento y de allí gestionar acciones, las cuales permiten ajustar sus actividades, decisiones y servicios para responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos, obtener su retroalimentación, y lograr participación activa en el logro de los objetivos de la entidad.

Desde la Empresa de Seguridad del Oriente ESO Rionegro S.A.S, se busca caracterizar a los diferentes grupos de valor que tienen interacción y utilizan los diferentes canales de atención con la Empresa, con el fin de obtener un conocimiento de ellos que permitan definir estrategias para el mejoramiento de los servicios que prestan, con un diseño de ofertas de servicios focalizados para responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos.

2.1. ¿Por qué me sirve caracterizar a mis usuarios? ¹

Realizar una caracterización de usuarios trae consigo los siguientes beneficios:

- Aumenta el conocimiento que la entidad tiene de sus usuarios.
- Ofrece elementos que permiten mejorar la comunicación entre la entidad y sus usuarios.
- Ayuda a determinar las necesidades de los usuarios eficientemente para que puedan ser satisfechas cuando lo solicitan.
- Permite enfocar los servicios ofrecidos y las comunicaciones hacia aquellos usuarios que más lo requieren.
- Permite implementar acciones que redunden en el fortalecimiento de la percepción de confianza que los usuarios pueden tener de la entidad y del

¹ Tomado de 'Guía para la Caracterización de Usuarios de las Entidades Públicas'. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Estado en general.

- Entrega elementos para ajustar servicios existentes y favorece el diseño de nuevos servicios para usuarios relevantes que no están siendo atendidos por los canales de acceso establecidos.²
- Permite, de manera general, la planeación e implementación de estrategias orientadas hacia el mejoramiento de la relación usuario – entidad pública.

2.2. Condiciones para una caracterización efectiva³

Para que las variables usadas para describir los grupos de usuarios sean diferenciadoras y de uso práctico, deben satisfacer las siguientes condiciones:

- **Ser medibles:** Las variables deben poder evaluarse o medirse para cada usuario, de tal manera que se pueda reconocer como cada usuario se clasifica frente a esa variable.
- **Ser sustanciales:** Las variables que se definan deben agrupar una cantidad significativa de la población objeto de análisis, de modo que se justifique el esfuerzo que la entidad tiene que hacer para servir al grueso de la población.
- **Ser asociativas:** Las variables por las que se clasifican los grupos poblacionales deben asociarse o relacionarse con las necesidades particulares de la mayoría de los usuarios de cada grupo para garantizar la relevancia de la oferta de servicios de la entidad a los mismos.
- **Ser asequibles:** Las variables que se definan deben permitir que los segmentos que se identifiquen sean alcanzados, es decir, que los usuarios que componen el grupo poblacional puedan ser contactados por la entidad o por las iniciativas que ésta tenga.
- **Ser consistentes:** Las variables siguen cumpliendo las anteriores condiciones de manera perdurable en el tiempo, aun cuando los usuarios individuales puedan cambiar de grupo.

² Canal de acceso se define como el medio por el cual el usuario tiene contacto con la entidad e incluye tanto los canales digitales como otros tipos de canales como por ejemplo los puntos de atención presencial.

³ Tomado de 'Guía para la Caracterización de Usuarios de las entidades Públicas'. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

3. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Como se mencionó anteriormente, caracterizar usuarios hace referencia a identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de valor con los cuales tiene interacción la entidad y así segmentarlos en grupos que compartan similitudes.

El Departamento Nacional de Planeación – DNP, enumera la importancia de la caracterización en entidades de la administración pública:

- i. Diseño y adecuación de la oferta institucional,
- ii. Establecimiento de una estrategia de implementación o mejora de canales de atención,
- iii. Diseño de una estrategia de comunicación e información para la ciudadanía,
- iv. Diseño de una estrategia de rendición de cuentas que incluya acciones pertinentes de información, diálogo e incentivos.

Todo lo anterior permite garantizar el uso adecuado de la información de las entidades de la Administración Pública y fortalecer la confianza de los ciudadanos en las entidades y el Estado.

La rendición de cuentas es una obligación y una buena práctica de gestión de actores, que permite informar y explicar sus acciones a otros, que igualmente tienen el derecho de exigirla, en términos políticos y basados en la organización del Estado.⁴ Este acceso a la información debe ser veraz, comprensible y oportuna, por lo cual, el primer paso consiste en que las entidades conozcan las características de su población, conociendo sus intereses y necesidades de información para diseñar estrategias de comunicación y diálogo y asegurar su participación en la gestión pública.

Para el proceso de rendición de cuentas y generación de espacios de participación, la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de valor es una acción mediante la cual se definen las características que diferencian un actor de otro. Así

⁴ Manual único de Rendición de Cuentas. Departamento Nacional de Planeación.

mismo, es el reconocimiento a la diversidad y la aplicación del enfoque diferencial de derechos humanos. En este sentido, los ejercicios de caracterización deben realizarse como un paso previo a la implementación de cualquier acción enfocada en la implementación de la Política de Participación Ciudadana y la Política de Rendición de Cuentas (CONPES 3654), en cualquiera de sus componentes (información, diálogo e incentivos).⁵

La rendición de cuentas es un proceso fundamental para garantizar la transparencia y la responsabilidad en la gestión de recursos públicos. Se refiere al deber que tienen las personas que ejercen labores de servicio público de informar, justificar y responsabilizarse públicamente sobre el uso dado a los recursos asignados y los resultados obtenidos. Este proceso se rige por criterios de eficiencia, eficacia, transparencia y legalidad. En resumen, la rendición de cuentas es una forma de establecer un diálogo con la ciudadanía y otros actores interesados, brindando información clara y concreta sobre la gestión realizada y el cumplimiento de los objetivos institucionales. Para el caso de la Empresa de Seguridad del Oriente – ESO, se realiza rendición de cuentas en escenarios tales como:

- Rendición ante concejo municipal
- Información publicada en la página web de la empresa
- Rendición ante junta directiva y asamblea

La caracterización de los usuarios es un insumo para que las entidades identifiquen la información acerca de las organizaciones, usuarios y/o grupos de valor con los que tienen interacción, de manera que puedan ser consultados, informados y convocados en el proceso de rendición de cuentas. De igual forma, fortalece las estrategias de comunicación, con el fin de establecer canales y medios de comunicación para la interlocución de acuerdo con variables geográficas, demográficas, tecnológicas; y de esta manera identificar cuáles son los temas a los que se les debe hacer mayor énfasis en el ejercicio permanente de rendición de cuentas.

⁵ Tomado de “Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés”. Departamento Nacional de Planeación.

4. DESCRIPCIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR

| PARTES INTERESADAS ESO RIONEGRO S.A.S | | |
|---------------------------------------|---|---|
| Clasificación | Cliente | Necesidad |
| Entidades Territoriales | Gobernación de Antioquia | Desde este ente gubernamental se destinan recursos para el desarrollo de planes, programas y proyectos en el territorio, en los que la ESO puede entrar a ofertar sus productos y servicios. |
| | Municipios | |
| | Instituto Nacional de Vías - INVIAS | Desarrollo de proyectos de asociación público-privada para infraestructura pública, la cual requiere del diseño, construcción, operación o mantenimiento del sistema de alumbrado público en las vías o de un sistema de videovigilancia ciudadana. |
| | Agencia Nacional de Infraestructura - ANI | |
| | Juntas de Acción Comunal - JAC | Corporaciones sin ánimo de lucro de carácter local en donde confluyen los principales beneficiarios y/o usuarios de los servicios de la ESO, los ciudadanos, y son los principales veedores del funcionamiento de nuestros servicios. |
| | Juntas Administradoras Locales - JAL | |
| Entidades Financieras | Bancos, entidades fiduciarias, seguros. | Aliados estratégicos para la ejecución de proyectos. |
| Proveedores | Contratistas que ejercen funciones públicas | Cumplimiento en los procesos de selección. Cumplimiento de las obligaciones por parte de la entidad. |
| | Personas naturales o jurídicas que suministran un bien, obra o prestan un servicio requerido por la ESO | El logro de la satisfacción de las necesidades tanto en la prestación del servicio como en el precio. Pago oportuno de facturas y cuentas de cobro. |
| Medios de Comunicación | Prensa, radio, televisión, portales de noticias web, tanto | Información relacionada con la gestión de la gerencia y el cumplimiento de su plan de acción. |

| | | |
|-----------------------------|---|---|
| | locales como nacionales. | Información de interés público relacionada con los productos, servicios, planes, programas y proyectos de la Entidad. |
| Cliente Interno | Servidores públicos | Ejercer funciones públicas en forma permanente o temporal en la entidad, atribuidas al cargo o la relación laboral y que constan en la Constitución Política, la ley o el reglamento o le son señaladas por autoridad competente. |
| Órganos de Control | Concejo Municipal | Información sobre la atención a la comunidad. Informes sobre la gestión de la Empresa. |
| | Contraloría Municipal | Rendición de la cuenta de acuerdo con las resoluciones expedidas por el Ente de Control. |
| | | Atención a las diferentes auditorías realizadas a la empresa. |
| | | Informes y seguimientos solicitados para verificar el cumplimiento de los planes y políticas. |
| | Personería Municipal | Información de la conducta de los funcionarios públicos sobre la gestión en la Empresa, así misma información sobre afectaciones en la protección de los derechos fundamentales colectivos. |
| | Procuraduría General de la Nación | Información sobre las faltas disciplinarias de los servidores públicos. |
| Aliados Estratégicos | Los aliados son actores con experiencia en proyectos con quienes potencialmente se pueden establecer convenios o acuerdos para la prestación de la oferta de servicios: (sector empresarial y académico, asociados al sector de la electricidad, la innovación y el uso de las TIC) | Articulación de actores estratégicos para desarrollar proyectos que tengan que ver con el Ecosistema de Innovación Digital en seguridad ciudadana y de esta manera promover iniciativas que contribuyan al fortalecimiento de las competencias en innovación y TIC. |

| | | |
|----------------------------|--|--|
| OTRAS INSTITUCIONES | Ministerios. | Adoptar las prioridades y metas gubernamentales enmarcadas por el Plan de Gobierno, y el presupuesto otorgado. |
| | Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC-Colombia. | |
| Gremios | Asociación de Ciudades intermedias | Relacionamiento para la generación y obtención de información y estudios económicos, entre otros servicios, que permitan conocer las actividades que se ejercen en el sector Empresarial y de esta manera aumentar la presencia de la ESO en el mercado. |
| | Cámara de Comercio del Oriente Antioqueño | |
| | CEO - Corporación Empresarial del Oriente | |

5. RECOLECCIÓN DE DATOS

La caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de valor está sustentada en el análisis de información primaria y secundaria a través de encuestas, datos internos, repositorios, entre otros.

5.1. PQRSD

La Empresa de Seguridad del Oriente ESO Rionegro, para su proceso de caracterización, toma como base todos los registros de los usuarios con requerimientos a través de las PQRSD llegadas a la Empresa a través de sus canales de atención. Estos canales de atención pueden ser mediante formulación electrónica, correo electrónico o de manera escrita y/o presencial. Además, también toma como base las solicitudes de información hechas a cada uno de los procesos de la Entidad.

5.1.1. Formulación electrónica

A través de éste, el ciudadano puede radicar sus trámites, consultas, quejas, sugerencias por escrito, las cuales son remitidas a la dependencia competente para que allí sean resueltas. El ciudadano puede utilizar las herramientas disponibles en la página web institucional en el menú de **“Atención y servicios a la ciudadanía”**,

Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S.
www.eso.gov.co
 Cra. 46 # 30 - 425
 Vereda El Rosal
 Rionegro, Antioquia
 57 (4) 520 40 60 ext. 1900
 NIT 900.984.614-9



dando clic en el botón de “**PQRSD**” (<https://eso.gov.co/pqrspd/>).

En este apartado se exponen los diferentes trámites que puede realizar la ciudadanía junto con los *Lineamientos para la Atención de PQRSD*.

- **Petición o derecho de petición:** Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante la Empresa de Seguridad del Oriente ESO Rionegro S.A.S. por razones de interés general o interés particular, para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta para obtener pronta resolución de estas.
- **Queja:** Insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo un servicio público o por la deficiencia en la atención prestada por la Empresa de Seguridad del Oriente ESO Rionegro S.A.S.
- **Reclamo:** Insatisfacción por la prestación de un servicio deficiente, retraso, desatención o deficiencia en los servicios prestados por el Empresa de Seguridad del Oriente ESO Rionegro S.A.S.
- **Sugerencia:** Recomendación o propuesta de los ciudadanos para el mejoramiento de los servicios, funciones, metas y objetivos de la Empresa de Seguridad del Oriente ESO Rionegro S.A.S.
- **Felicitación:** Comunicaciones en las cuales se resaltan la gestión, atención al cliente u otras acciones relacionadas con el quehacer de la Empresa de Seguridad del Oriente ESO Rionegro S.A.S.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético -profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S.
www.eso.gov.co
Cra. 46 # 30 - 425
Vereda El Rosal
Rionegro, Antioquia
57 (4) 520 40 60 ext. 1900
NIT 900.984.614-9



judiciales@eso.gov.co

INICIO TRANSPARENCIA E INFORMACIÓN PÚBLICA ATENCIÓN Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA PARTICIPA SERVICIOS NOTICIAS CONTACTO

Por favor diligencie el siguiente formulario para una atención más oportuna:

Asunto *

-

Documento de Identidad *

-

Número de Documento *

Nombre *

Nombre Apellidos

Teléfono *

|

Correo electrónico *

Mensaje *

Desplegable

Primera opción

No soy un robot

reCAPTCHA
Privacidad - Condiciones

Lineamientos para la atención de PQRSDF

VER DOCUMENTO

Respuestas a peticiones anónimas

VER MÁS

Ilustración 1. Formato para la radicación de PQRSDF del sitio web de la ESO Rionegro S.A.S.

5.1.2. Correo Electrónico

Otra forma de la radicación de PQRSDF en la Empresa es mediante correo electrónico. Estos deben ser enviados con una descripción detallada de su solicitud al correo administrativa@eso.gov.co. Además, se ponen a disposición del público los correos electrónicos de cada uno de los procesos de la Empresa para la recepción de solicitudes, consulta aquí <https://eso.gov.co/directorio-de-servidores-publicos-empleados-o-contratistas/>

Por otra parte, se cuenta con un correo electrónico específicamente destinado para recibir cualquier tipo de notificación del orden jurídico: notificacionesjudiciales@eso.gov.co

Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S.
www.eso.gov.co
Cra. 46 # 30 - 425
Vereda El Rosal
Rionegro, Antioquia
57 (4) 520 40 60 ext. 1900
NIT 900.984.614-9



5.1.3. Línea telefónica

Se cuentan con dos líneas telefónicas de atención a la comunidad, línea de teléfono fijo: (604) 520 41 88 y línea celular o de WhatsApp (+57) 317 401 1394.

5.1.4. Presencial

Mediante atención presencial, los ciudadanos se pueden acercar a la sede principal de la ESO Rionegro S.A.S ubicada en la vereda El Rosal del municipio de Rionegro, en la dirección carrera 46 No. 30 – 425.

5.1.5. Escrito

Mediante carta y/o formato del buzón PQRSDf en la sede de la Empresa de Seguridad del Oriente ESO Rionegro S.A.S radicando dicha carta o formato diligenciado en el Centro de Administración Documental -CAD-.

5.2. Base de datos CCOA

Mediante medio escrito y correo electrónico, se solicita a la Cámara de Comercio del Oriente Antioqueño – CCOA proporcionar una base de datos, de acuerdo con la siguiente información:

- Nombre de la empresa o entidad
- Teléfono
- Correo electrónico
- Dirección
- Con qué fin solicita la base de datos
- Descripción de la base de datos a solicitar.

5.3. Base de datos ASOCOMUNAL

Mediante medio escrito y correo electrónico, se solicita a la Asociación de Juntas de Acción Comunal de Rionegro – ASOCOMUNAL, proporcionar una base de datos, de las diferentes juntas de Acción Comunal que brinde la información tendiente a caracterizar los grupos de interés presentes en el territorio.

5.4. Observatorio de Políticas Públicas del Municipio de Rionegro.

Herramienta o repositorio de información de la Secretaría de Planeación del Municipio de Rionegro, que consolida datos, estudios e investigaciones que

Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S.
www.eso.gov.co
Cra. 46 # 30 - 425
Vereda El Rosal
Rionegro, Antioquia
57 (4) 520 40 60 ext. 1900
NIT 900.984.614-9



proporcionan información estratégica para el conocimiento del territorio y de su población y para fundamentar una toma de decisiones basadas en la evidencia.

5.5. Recolección de información interna: descripción sociodemográfica de empleados.

Estudio que permite hacer una aproximación a los estilos de vida de los trabajadores. A partir de estos datos generales se puede identificar posibles características del cliente interno.

6. TIPO DE POBLACIÓN A CARACTERIZAR

Para caracterizar la población es necesario identificar las necesidades, intereses, expectativas, características y preferencias de los grupos de valor y grupos de interés, que hacen uso de los servicios ofertados por la Empresa de Seguridad del Oriente ESO Rionegro S.A.S, bien sea de forma directa o indirecta.

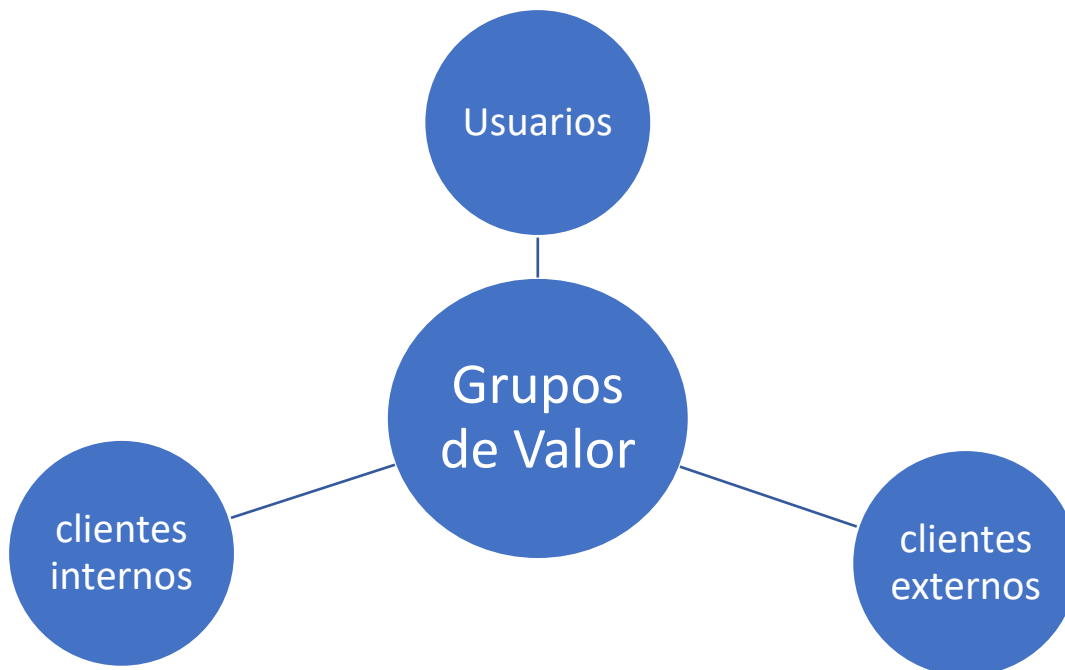


Ilustración 2. Grupos de Valor a Caracterizar.

7. VARIABLES USADAS PARA LA CARACTERIZACIÓN DE PERSONAS NATURALES

A continuación, se relacionan las variables dispuestas para realizar la caracterización de usuarios de personas naturales:

- **Geográficas:** Se refieren a la ubicación geográfica de los ciudadanos, usuarios o interesados y a aquellas características que están directamente relacionadas con esta categoría. Permite hacer visibles aquellos lugares donde la ESO Rionegro S.A.S tiene presencia con sus productos y servicios.
- **Demográficas:** Para generar dicha información, se registra una base de datos con variables que permitan identificar las características de la población, teniendo en cuenta la edad, el género, estrato socioeconómico y nivel de formación académico.
- **Intrínsecas:** En esta variable se recolectarán los datos acerca del acceso y el uso de canales, es decir, los medios de comunicación que ofrece la ESO Rionegro S.A.S, permitiendo identificar los canales utilizados con mayor frecuencia por los usuarios

Una vez identificadas las variables a medir en el ejercicio de caracterización es importante hacer una priorización de estas, con el fin de escoger solamente aquellas que sean relevantes para el cumplimiento de los objetivos, sean fácilmente medibles y el beneficio de la información que aporta al ejercicio sea superior al costo de su recolección y determinar las herramientas y estrategias por las cuales se realizará la recolección de datos de los grupos de valor.

a. Usuarios.

Para realizar la recolección de la información de los usuarios, se requirió información estadística de contuviera información de la población del municipio de Rionegro, datos tales como: ubicación, zona, sexo, grupos atareos, estrato, entre otros.

Los usuarios que acceden a los servicios ofrecidos por la Empresa de Seguridad del Oriente, más concretamente en temas de alumbrado público, están ubicados en el municipio de Rionegro.

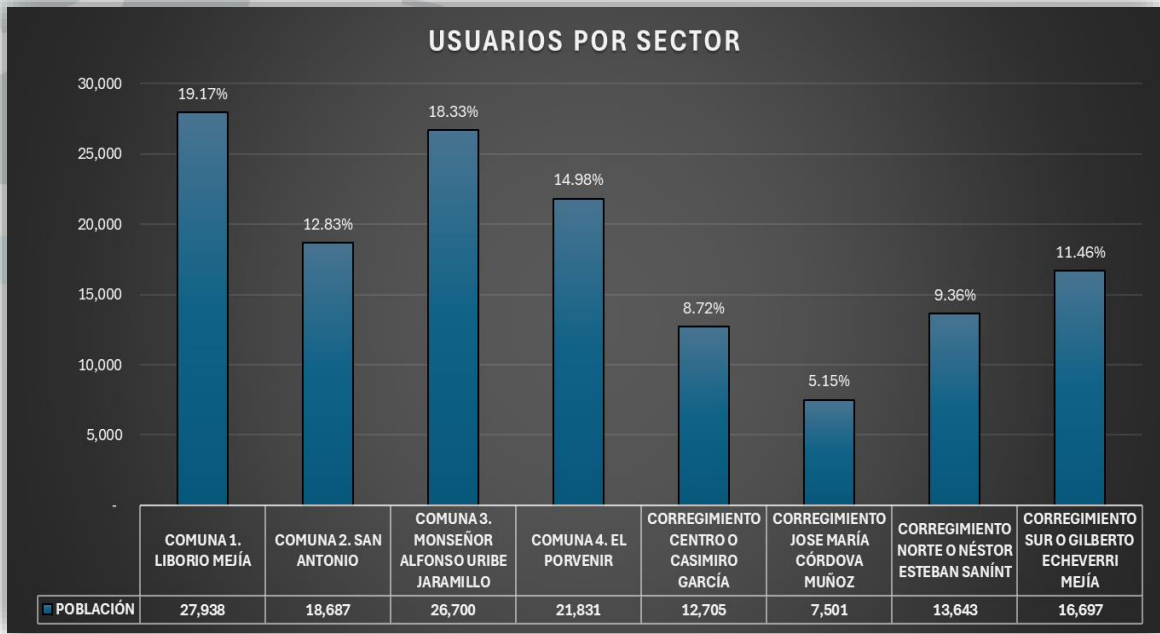


Ilustración 3. Usuarios por Sector.

Fuente: Observatorio de Políticas Públicas del Municipio de Rionegro.

La proporción de usuarios en el área urbana es claramente mayor a la representatividad en el área rural:

en donde la comuna 1, tiene una representatividad del 19,17% (equivalente a 27.938 usuarios), seguido por la comuna 3, con un 18,33% (equivalente a 26.700 usuarios), seguido por la comuna 4 y la comuna 2, con 14,98% y 12,83% respectivamente (equivalentes a 21.831 y 18687 usuarios). En el área rural, se presenta la más alta representatividad en el Corregimiento Sur, con un 11,46% (lo que significa 16.697 usuarios) seguido por el Corregimiento norte con un 9,36% (13.643 usuarios).

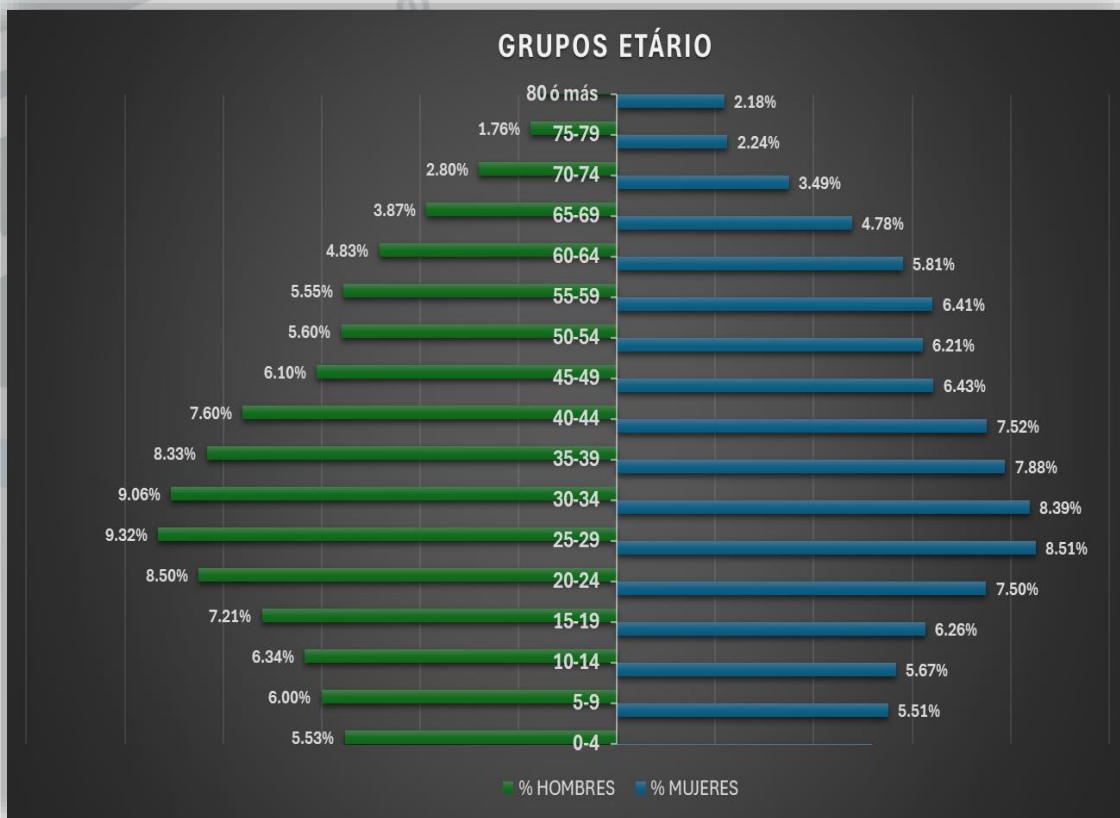


Ilustración 4. Grupos etarios.

Fuente: Observatorio de Políticas Públicas del Municipio de Rionegro.

En cuanto a los grupos Etarios, se observa que la mayor representatividad se concentra en las personas que tienen entre 15 y 49 años, representando esto un 54,28% (79.086 usuarios).

Por otro lado, los datos también se segmentan por género (hombres y mujeres), con lo que se evidencia una mayor representatividad en hombres y mujeres con edades entre 25 y 29 años, con el 9,32% y 8,51% respectivamente. En segundo lugar, se encuentra las personas entre 30 y 34 años, con un 9,06% para los hombres y 8,39% para las mujeres.

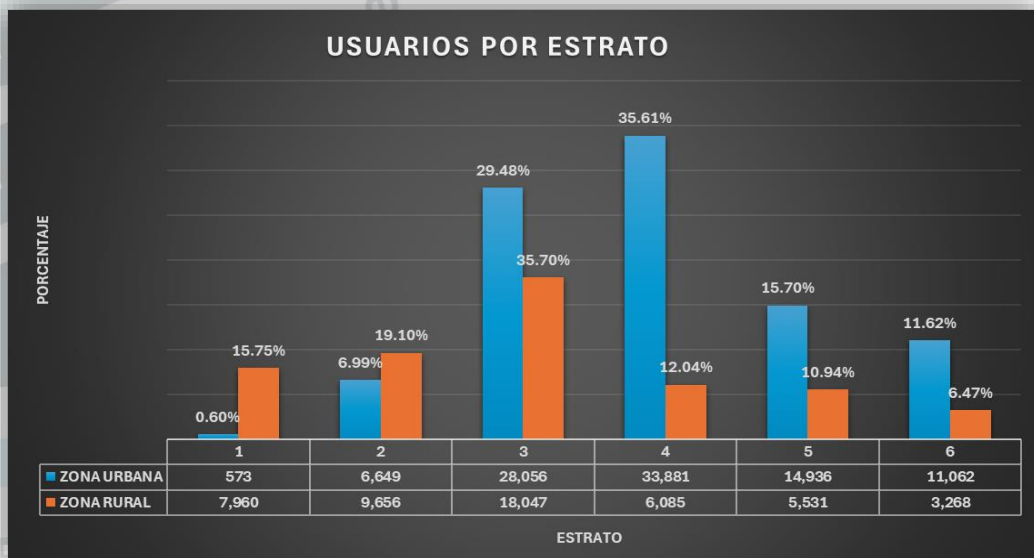


Ilustración 5. Usuarios por estrato.

Fuente: Observatorio de Políticas Públicas del Municipio de Rionegro.

En cuanto al estrato socioeconómico de los usuarios, se tiene que la mayor cantidad de usuarios pertenece al estrato 4 en la zona urbana, con un 35,61% (lo que corresponde a 33.881 usuarios), seguido por el estrato 3 con 29,48% (28.056 usuarios), estrato 5 con 15,70% (14.936 usuarios). Para la zona rural, se tiene que la mayor representatividad se encuentra en el estrato 3, con un 35,70% (18.047 usuarios), seguidos por el estrato 2 con el 19,10% (9.656 usuarios) y el estrato 1 con el 15,75% (7.960 usuarios).

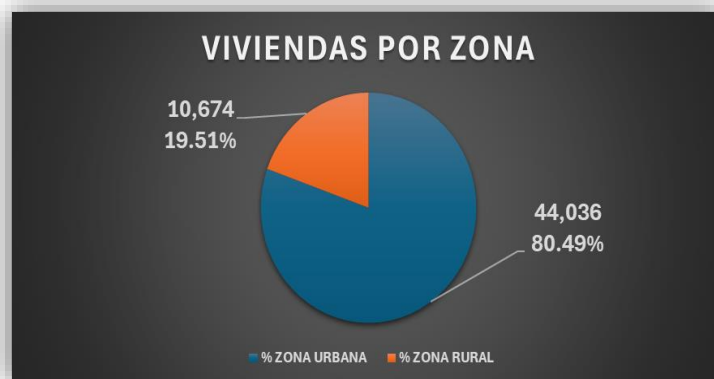


Ilustración 6. Viviendas por zona.

Fuente: Observatorio de Políticas Públicas del Municipio de Rionegro.

Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S.
www.eso.gov.co
 Cra. 46 # 30 - 425
 Vereda El Rosal
 Rionegro, Antioquia
 57 (4) 520 40 60 ext. 1900
 NIT 900.984.614-9



Adicionalmente, se tiene información que discrimina las viviendas por zonas, teniendo que las viviendas en la zona urbana representan un 80,49% del total del Municipio (44.036 viviendas), y en la zona rural se encuentran el 19,51% (10.674 viviendas).

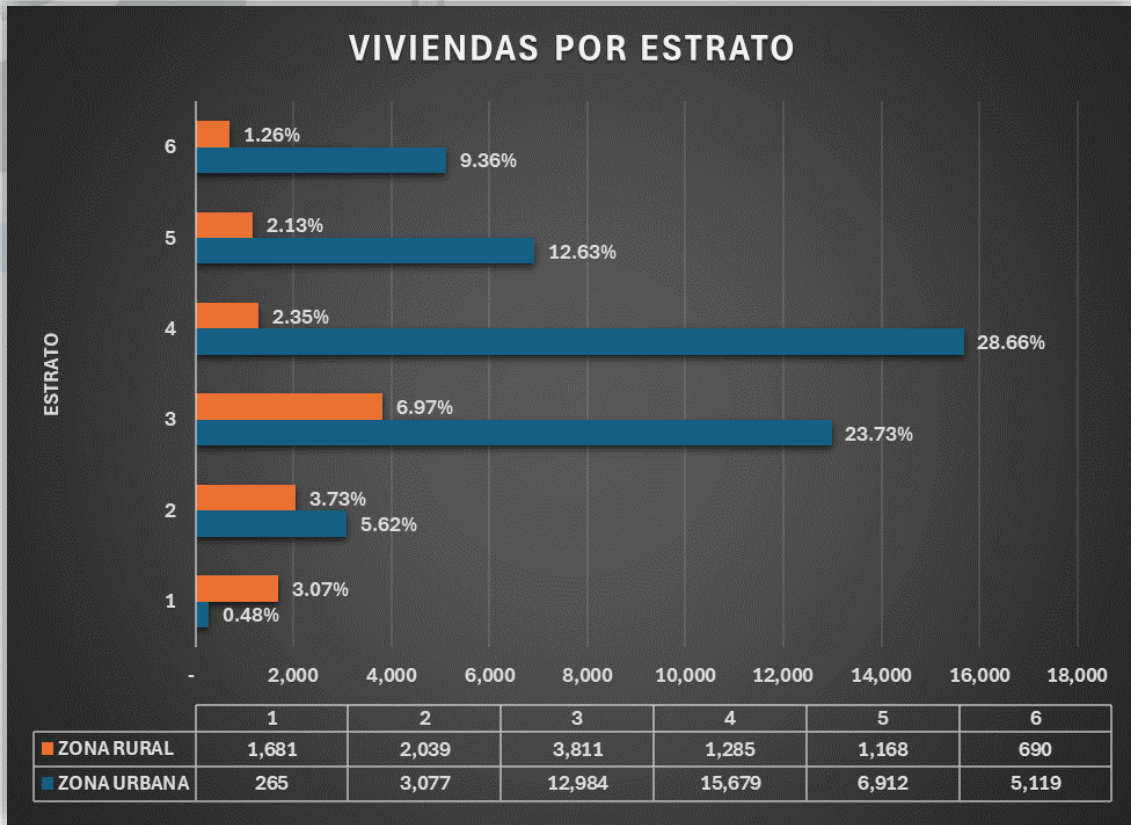


Ilustración 7. Viviendas por Estrato.

Fuente: Observatorio de Políticas Públicas del Municipio de Rionegro.

Se observa que, para el área urbana el estrato 4 representa el 28,66% (15.679 viviendas), el estrato 3 lo sigue con 23,73% y el estrato 5 12,63% (12.984 y 6912 viviendas respectivamente).

Para la zona rural, se tiene que el estrato 3 representa el 6,97% del total de viviendas del municipio (3.811 viviendas), seguido por el estrato 2 con el 3,73% (2.039 viviendas) y el estrato 1 con el 3,07% (1.681 viviendas).

b. Clientes Externos.

Los clientes externos son aquellos que no forman parte de la organización, pero mantienen algún tipo de relación profesional, comercial o social con la Empresa de Seguridad del Oriente - ESO. Algunos de los clientes externos incluyen, empresas que adquieren productos o servicios, instituciones gubernamentales, entre otros. Estos clientes interactúan con la empresa en función de la presencia de la marca, los productos o los servicios que ofrece.

En el caso de la ESO, los clientes externos pueden ser aquellos que contratan servicios de vigilancia, protección o consultoría en seguridad. Es fundamental brindarles una atención de calidad y establecer relaciones sólidas para garantizar su satisfacción y fomentar la confianza en la empresa. Además, al contratar servicios externos, es importante proteger la información de la empresa mediante contratos que establezcan las condiciones de uso y la seguridad de los datos compartidos. A continuación, se enuncian algunos de los clientes que han tenido relación directa con la Empresa de Seguridad del Oriente:

| ENTIDADES TERRITORIALES |
|--------------------------|
| Rionegro |
| Copacabana |
| Sabaneta |
| Guarne |
| La ceja |
| Carmen |
| Bello |
| Girardota |
| Remedios |
| Gobernación de Antioquia |

| EMRPESAS CONTRATANTES |
|--|
| Centro de Retención Transitorio de Rionegro-CRT |
| Instituto Municipal de Educación Física, Deporte y Recreación – IMER |
| Hospital San Juan de Dios de Rionegro |
| Fábrica de Licores de Antioquia - FLA |

Así mismo, se identifican los proveedores de los servicios para la ESO, los cuales son socios comerciales que suministran productos, servicios o soluciones a la Empresa. Pueden incluir sistemas de vigilancia, distribuidores de equipos de seguridad, empresas de ciberseguridad, entre otros. Establecer relaciones sólidas con proveedores confiables es fundamental para garantizar la calidad de los servicios y la seguridad de los clientes.

Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S.
www.eso.gov.co
Cra. 46 # 30 - 425
Vereda El Rosal
Rionegro, Antioquia
57 (4) 520 40 60 ext. 1900
NIT 900.984.614-9





| PROVEEDORES |
|-----------------------|
| Las Américas |
| Veta |
| Vipers |
| Seguridad de Colombia |
| Galaxia |
| Seracis |
| Coopevian |
| Segurtec |
| Ram |
| Vipers |
| Thor |
| Fenix |
| Thor-granadina |
| Granadina-Altum |

c. Clientes Internos.

Son aquellos que están vinculados directamente a la organización; aquellos que pertenecen a la empresa y cumplen un rol para la operación del negocio. Los clientes internos son los que tienen una interacción continua y constante con la empresa; el ejemplo más claro de este tipo de clientes son los empleados o la plantilla laboral. Cualquier colaborador que forme parte de la compañía es un cliente interno. Estos clientes internos desempeñan un papel crucial en el funcionamiento y el éxito de la ESO.

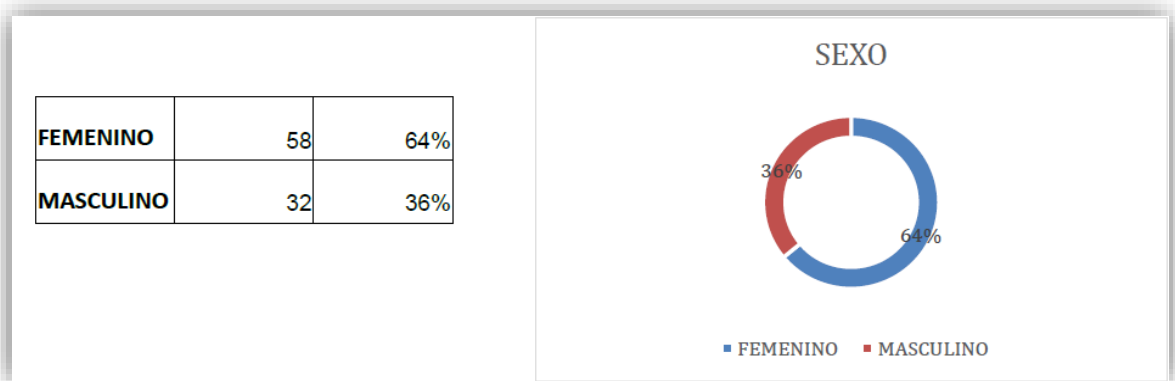


Ilustración 8. Caracterización por sexo de clientes internos.

Fuente: Área de seguridad y salud en el trabajo de la ESO.



Se evidencia que el 64% de los empleados o clientes internos, representan al género femenino de la ESO, mientras el 36% representa al género masculino.

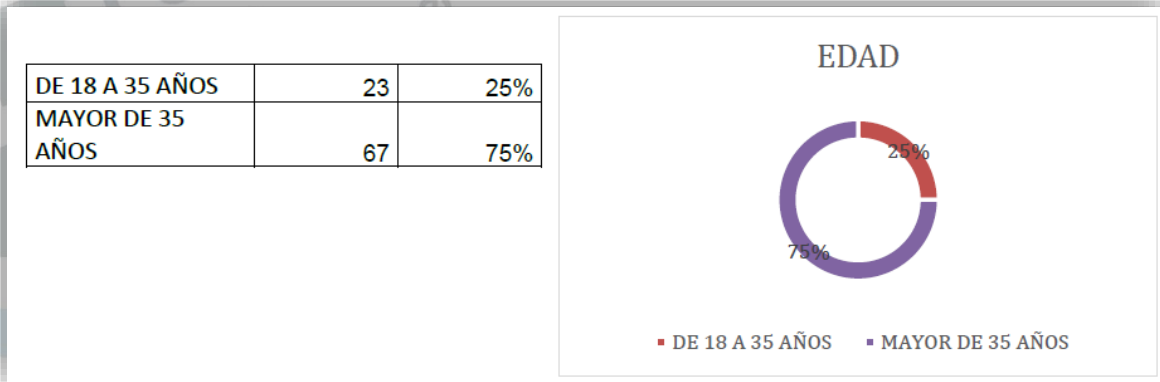


Ilustración 9. Caracterización por sexo de clientes internos.

Fuente: Área de seguridad y salud en el trabajo de la ESO.

Las personas mayores de 35 años tienen mayor representatividad dentro de la Empresa, con un 75% equivalente a 67 personas, mientras que entre los 18 y 35 años se encuentra el restante 25%, que equivale a 23 personas.

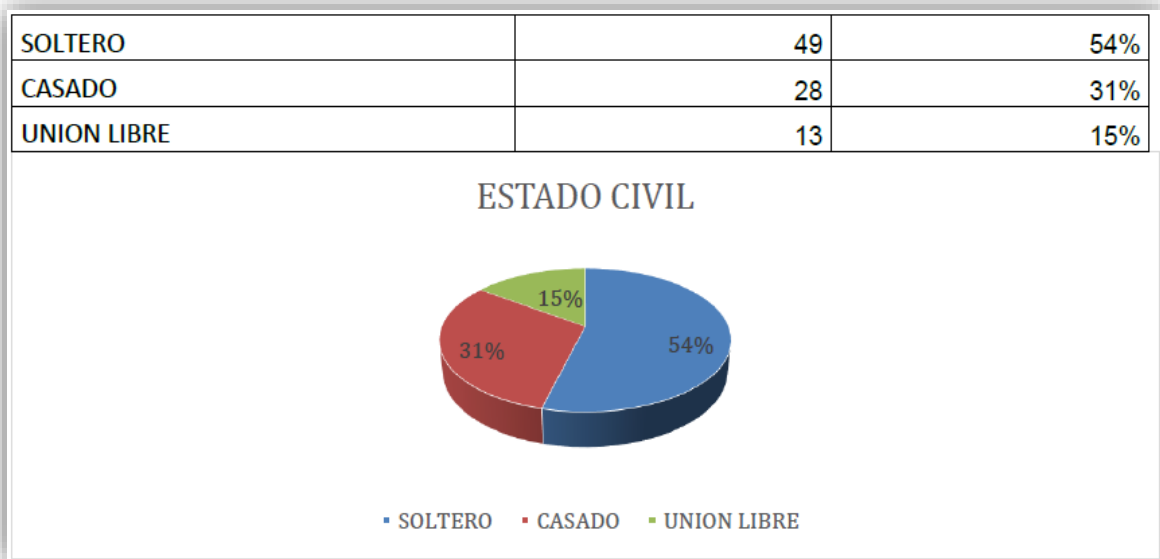


Ilustración 10. Caracterización por estado civil de clientes internos.

Fuente: Área de seguridad y salud en el trabajo de la ESO.

Se presenta un mayor porcentaje en las personas solteras con un 54% (49 personas), mientras que los casados y las personas en unión libre representan un 31% y 15% (28 y 13 personas) respectivamente.

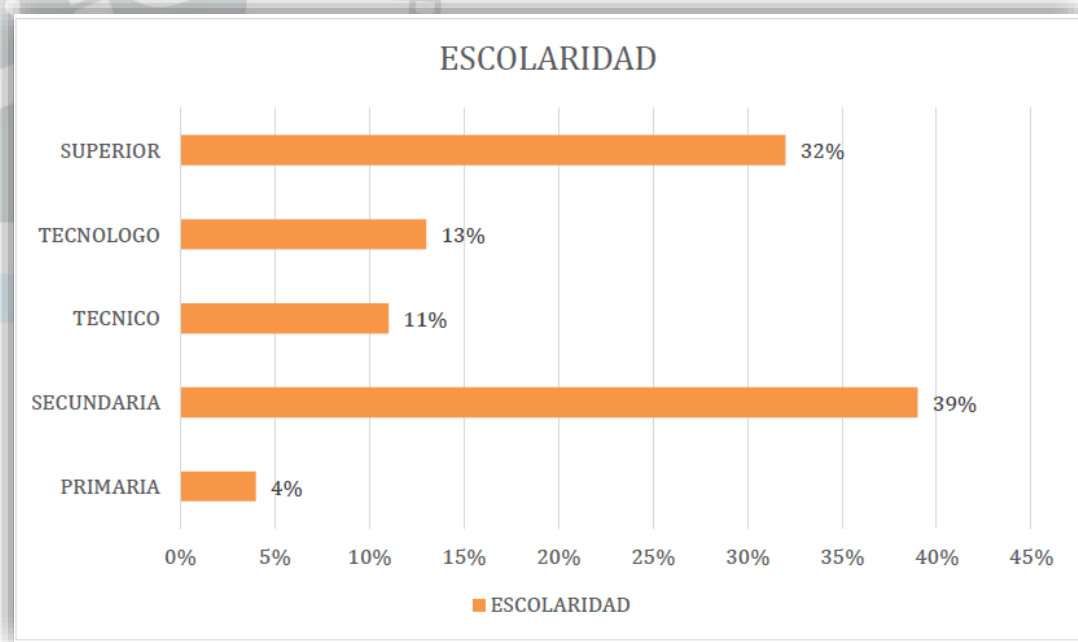


Ilustración 11. Caracterización por escolaridad de clientes internos.

Fuente: Área de seguridad y salud en el trabajo de la ESO.

Por último, tenemos que el 39% de los clientes internos presenta nivel de escolaridad Secundario, seguido por el 32% con nivel Superior, y el 13% con nivel tecnológico.

REFERENCIAS.

Función Pública. Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés [Internet] [Consultado 2020 Julio 03] Disponible en:<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%20de%20Caracterizaci%C3%B3n%20de%20Ciudadanos.Pdf>

Función Pública. Informe de caracterización usuarios de Función Pública. [Internet] [Consultado 2020 Junio 12] Disponible en:<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/36835301/Informe-decaracterizacion-usuarios-2019.pdf/63df4666-2dbc-a03f-ad31-97cfdea1f413?t=1590769246595>

Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S.
www.eso.gov.co
Cra. 46 # 30 - 425
Vereda El Rosal
Rionegro, Antioquia
57 (4) 520 40 60 ext. 1900
NIT 900.984.614-9

