

## Informe de caracterización de grupos de valor y grupos de interés

Vigencia 2025

### 1. INTRODUCCIÓN

Este informe es un instrumento técnico, estratégico y operativo que consolida información clave para la toma de decisiones institucionales y para la estructuración del **Plan Anual de Participación Ciudadana 2025**.

Este documento no se limita a describir actores; constituye una herramienta funcional que permite comprender quiénes interactúan con la entidad, cómo se relacionan con sus servicios, cuáles son sus expectativas, niveles de satisfacción, canales preferidos de comunicación y disposición a participar en procesos de diálogo y corresponsabilidad.

La caracterización desarrollada integra **evidencia cuantitativa y cualitativa obtenida mediante encuestas, entrevistas y análisis documental**, lo que permite establecer una línea base institucional sobre percepción ciudadana, confianza, experiencia de servicio y necesidades informativas. A partir de esta información, la entidad puede diseñar estrategias diferenciadas de comunicación, fortalecer sus mecanismos de participación, optimizar la atención al ciudadano y mejorar la coordinación con entidades públicas aliadas.

Funcionalmente, este informe cumple **múltiples propósitos**:

- Servir como insumo técnico del Plan Anual de Participación Ciudadana, orientando la definición de metas, indicadores y acciones de diálogo territorial.
- Apoyar la planeación estratégica institucional, permitiendo priorizar grupos según su nivel de afectación e influencia.
- Identificar brechas en comunicación preventiva, acceso a información y canales de reporte.

- Fundamentar decisiones operativas relacionadas con tiempos de respuesta, divulgación de cronogramas y modernización del servicio.
- Incorporar enfoque diferencial, reconociendo las particularidades de jóvenes, adultos mayores y miembros de Juntas de Acción Comunal (JAC).

Asimismo, el documento fortalece los principios de **transparencia y rendición de cuentas** al estructurar información verificable que puede ser socializada ante la comunidad, entes de control y entidades aliadas. La evidencia recogida permite avanzar hacia un modelo de gestión más proactivo, participativo y centrado en el ciudadano, donde la comunicación deja de ser únicamente reactiva para convertirse en una herramienta estratégica de confianza y legitimidad institucional.

En este sentido, la caracterización no es un ejercicio aislado, sino un componente estructural del ciclo de **mejora continua de EAPSA**, articulado con la planeación, la gestión operativa y los procesos de participación ciudadana del municipio.

## 2. OBJETIVOS

### 2.1 Objetivo General

Mejorar la **comunicación institucional y la participación ciudadana** mediante la caracterización de los grupos de valor e interés de EAPSA, con el fin de diseñar estrategias diferenciales de información, atención y seguimiento que incrementen la confianza, la corresponsabilidad y la calidad del servicio.

### 2.2 Objetivos Específicos

1. Identificar y clasificar los grupos de valor y grupos de interés del municipio según su nivel de afectación, influencia y necesidades de información.
2. Medir niveles de conocimiento, satisfacción y confianza frente a la gestión de EAPSA.

3. Determinar canales y formatos de comunicación preferidos por cada grupo, incluyendo un enfoque diferencial.
4. Detectar barreras de acceso a la información y participación.
5. Formular indicadores y mecanismos de seguimiento para el Anual de Participación Ciudadana.
6. Proponer estrategias diferenciales de comunicación y retroalimentación.

### 3. MARCO CONCEPTUAL

- **Grupos de Valor:**  
Personas o entidades receptoras directas de los servicios de EAPSA.
- **Grupos de Interés:**  
Actores que influyen o son impactados por la gestión institucional.
- **Participación Ciudadana:**  
Mecanismos mediante los cuales la ciudadanía incide en decisiones públicas.
- **Transparencia:**  
Divulgación oportuna, veraz y comprensible de la gestión institucional.
- **Rendición de Cuentas:**  
Proceso mediante el cual la entidad informa resultados y recibe retroalimentación.
- **Enfoque Diferencial:**  
Adaptación de estrategias según características especiales y específicas.
- **Canales de Comunicación:**  
Medios formales de interacción (WhatsApp, teléfono, redes, radio, presencial).

- **Índice de Satisfacción del Usuario (ISU):**

Indicador porcentual de satisfacción global.

#### 4. METODOLOGÍA

##### 4.1 Enfoque

Metodología mixta: cuantitativa (encuestas estructuradas) y cualitativa (entrevistas y análisis documental).

Esta caracterización sirve como insumo de trabajo para el año 2025 y 2026. Este informe se realiza en el mes de marzo del 2025 y las encuestas entre el mes de enero y febrero del 2025.

##### 4.2 Tamaño y distribución de la muestra

Total encuestas aplicadas: **212**.

| Grupo                                      | Encuestas |
|--------------------------------------------|-----------|
| Usuarios residenciales                     | 135       |
| Comerciantes                               | 45        |
| Líderes comunitarios / JAC                 | 20        |
| Funcionarios de entidades públicas aliadas | 12        |

##### 4.3 Instrumentos

- Encuesta estructurada (digital y presencial).

- Entrevistas semiestructuradas a líderes y funcionarios aliados.
- Revisión de satisfaccPQRS.

#### **4.4 Variables evaluadas**

- Conocimiento institucional.
- Satisfacción con el servicio.
- Percepción de seguridad.
- Tiempo de respuesta.
- Canales utilizados y preferidos.
- Confianza institucional.
- Disposición a participar.

### **5. IDENTIFICACIÓN DE GRUPOS**

#### **Grupos de Valor**

- Usuarios residenciales.
- Sector comercial.
- Comunidad organizada (JAC).

#### **Grupos de Interés**

- Funcionarios de entidades públicas aliadas.
- Comunidad en general.

Se incorporó enfoque diferencial para jóvenes, adultos mayores y líderes comunitarios.

## 6. RESULTADOS DE ENCUESTAS

### 6.1 Conocimiento institucional

56% manifiesta conocer EAPSA.

### 6.2 Satisfacción general (ISU)

85% satisfecho o muy satisfecho.

| Nivel          | %   |
|----------------|-----|
| Muy satisfecho | 40% |
| Satisfecho     | 45% |
| Neutral        | 10% |
| Insatisfecho   | 5%  |

Usuarios residenciales presentan mayor satisfacción (90%). JAC (75%) y comerciantes (78%) solicitan mayor comunicación preventiva.

### 6.3 Tiempo de respuesta

12% ha realizado reportes en el pasado mediante PQRS. 100% de estos considera adecuado el tiempo de respuesta (<72h).

#### 6.4 Percepción de seguridad

82% considera que el alumbrado mejora la seguridad. Adultos mayores valoran especialmente este aspecto.

#### 6.5 Canales utilizados y preferidos

| Canal               | Uso | Preferencia |
|---------------------|-----|-------------|
| WhatsApp            | 48% | 42%         |
| Línea telefónica    | 28% | 30%         |
| Página web          | 8%  | 10%         |
| Atención presencial | 9%  | 8%          |
| Redes sociales      | 7%  | 6%          |

WhatsApp predomina entre jóvenes y usuarios residenciales. Adultos mayores prefieren línea telefónica y presencial.

#### 6.6 Confianza institucional

83% expresa confianza alta (4-5/5).

#### 6.7 Disposición a participar

64% participaría en mesas o talleres. JAC muestran alta disposición presencial; jóvenes prefieren formatos digitales.

### 7. ANÁLISIS CONCEPTUAL

Los resultados evidencian que EAPSA cuenta con una base sólida de legitimidad institucional, sustentada en altos niveles de satisfacción (85%), confianza (83%) y percepción positiva del impacto en seguridad (82%). Esto indica que la prestación del servicio cumple adecuadamente su función operativa y genera valor público tangible.

Sin embargo, el análisis revela que la legitimidad actual está más asociada a la eficiencia operativa que a la construcción deliberada de participación estructurada. Es decir, la confianza se basa en la experiencia de servicio, pero aún puede fortalecerse mediante mayor interacción anticipada y segmentada.

#### **a. Brecha entre satisfacción y conocimiento institucional**

Aunque el 85% está satisfecho, solo el 56% manifiesta conocer la entidad. Esto sugiere que:

- Existe reconocimiento funcional del servicio, pero no necesariamente identidad institucional consolidada.
- Hay oportunidad de fortalecer posicionamiento estratégico y cultura ciudadana alrededor del rol de EAPSA.

Esto es clave para la sostenibilidad reputacional en el largo plazo.

#### **b. Comunicación reactiva vs. comunicación preventiva**

El análisis cualitativo muestra que:

- Comerciantes requieren cronogramas anticipados.
- JAC demandan espacios formales.
- Adultos mayores requieren claridad y accesibilidad.
- Jóvenes prefieren formatos digitales ágiles.

Esto evidencia una transición necesaria:

De modelo reactivo (responder cuando ocurre un evento). A modelo preventivo (informar antes de intervenir).

La comunicación preventiva reduce fricción social, mejora percepción y disminuye riesgo reputacional.

### **c. Cultura de reporte y corresponsabilidad**

El 12% ha utilizado PQRS, y el 100% considera adecuado el tiempo de respuesta. Esto puede interpretarse como:

- Alta eficiencia cuando el canal se usa.
- Pero baja cultura activa de reporte.

La corresponsabilidad ciudadana requiere fortalecer pedagogía sobre cómo y cuándo reportar.

### **d. Enfoque diferencial como eje de legitimidad**

El análisis confirma que la segmentación no es opcional sino estratégica:

- Jóvenes → digital, visual, inmediato.
- Adultos mayores → confianza en voz humana y presencialidad.
- JAC → liderazgo territorial.
- Comerciantes → previsibilidad operativa.

Un modelo único de comunicación reduce efectividad; un modelo diferencial la maximiza.

#### e. Participación: potencial latente

El 64% está dispuesto a participar. Este es un capital social importante que puede:

- Convertirse en mesas técnicas.
- Espacios pedagógicos.
- Comités de seguimiento.
- Voluntariado comunitario.

La entidad no solo debe informar; puede convertirse en articulador territorial.

#### 8. MATRIZ DE PRIORIZACIÓN RECOMENDADA

Se adopta la Matriz Influencia vs Afectación combinada con enfoque de participación:

- Alta influencia / Alta afectación: Alcaldía, comunidad organizada (JAC).
- Alta afectación / Baja influencia: Usuarios residenciales.
- Media influencia / Media afectación: Comerciantes.
- Alta influencia institucional: Funcionarios de entidades públicas aliadas.

Estrategia: Informar – Consultar – Involucrar – Colaborar según nivel.

#### 9. TABLA DIFERENCIAL DE COMUNICACIÓN

| Grupo   | Canal prioritario | Formato                     | Frecuencia |
|---------|-------------------|-----------------------------|------------|
| Jóvenes | Redes / WhatsApp  | Videos cortos e infografías | Quincenal  |

|                   |                              |                                             |                    |
|-------------------|------------------------------|---------------------------------------------|--------------------|
| Adultos mayores   | Más información / Presencial | Boletines sitio web / Consejos de seguridad | Mensual            |
| JAC               | Reunión presencial           | Consejos de seguridad                       | Según intervención |
| Comerciantes      | WhatsApp / Email             | Consejos de seguridad                       | Según intervención |
| Entidades aliadas | Reuniones técnicas           | Informes ejecutivos                         | Trimestral         |

## 10. INDICADORES DE SEGUIMIENTO

| Indicador                   | Fórmula                                     | Meta        |
|-----------------------------|---------------------------------------------|-------------|
| ISU                         | $(\text{Satisfechos} / \text{Total}) * 100$ | $\geq 85\%$ |
| Tiempo promedio de atención | Promedio horas cierre                       | $\leq 72h$  |
| Nivel de conocimiento       | % que conocen EAPSA                         | $\geq 56\%$ |
| Espacios de participación   | Nº anual                                    | $\geq 4$    |
| Reportes georreferenciados  | % sobre total                               | $\geq 80\%$ |

Seguimiento trimestral y publicación en el Anual de Participación Ciudadana.

## 11. CONCLUSIONES

La caracterización realizada para la vigencia 2025 confirma que EAPSA posee una base sólida de legitimidad institucional, sustentada en altos niveles de satisfacción, confianza y percepción positiva del impacto del servicio en la seguridad del municipio. Estos resultados evidencian eficiencia operativa y cumplimiento efectivo de su función misional.

No obstante, el análisis revela oportunidades estratégicas en materia de comunicación preventiva, segmentación diferencial y fortalecimiento estructurado de la participación ciudadana. La brecha entre conocimiento institucional y satisfacción demuestra que existe reconocimiento del servicio, pero aún puede consolidarse una identidad institucional más robusta y visible.

La baja utilización de canales formales de reporte, pese a su eficiencia comprobada, indica la necesidad de promover cultura de corresponsabilidad y pedagogía ciudadana. Asimismo, la disposición mayoritaria a participar representa un capital social que puede convertirse en un eje de gobernanza colaborativa.

En este sentido, la implementación de estrategias diferenciadas por grupo poblacional, acompañadas de indicadores de seguimiento y evaluación periódica, permitirá transitar hacia un modelo de gestión más proactivo, territorial y centrado en el ciudadano.

La caracterización no constituye un ejercicio descriptivo aislado, sino un instrumento estratégico que fortalece la planeación institucional, la rendición de cuentas y el ciclo de mejora continua. Su adecuada implementación consolidará la confianza ciudadana y contribuirá al fortalecimiento sostenible del servicio público en el municipio de Sabaneta.