

# CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS





## **TABLA DE CONTENIDO**

INTRODUCCIÓN .....	2
1. ASPECTOS GENERALES .....	3
1.1. Objetivo General .....	3
1.2. Objetivos Específicos .....	3
1.3. Alcance .....	3
1.4. Beneficios Particulares de la Caracterización .....	3
2. MARCO NORMATIVO .....	4
3. METODOLOGÍA .....	5
3.1. Descripción General de la Población Caracterizada: Grupos de Valor y Partes Interesadas .....	5
3.1.1. Grupos de Valor .....	5
3.1.2. Grupos de Interés .....	6
3.1.3. Grupos de Valor Asociados a los Procesos Misionales de la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca .....	7
3.1.4. Grupos de Interés Asociados a los Procesos Misionales de la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca .....	8
3.1.5. Variables Persona Natural .....	8
3.1.6. Variables Persona Jurídica .....	9
4. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS Y USUARIOS POR GRUPOS DE VALOR .....	11
4.1. Grupo de Valor Caracterizado: Ciudadanía .....	11
4.2. Grupo de Valor: Funcionarios y Contratistas .....	21
4.3. Grupos de Valor: Empresas Privadas y Entidades Públicas .....	26
4.4. Grupo de Valor: Administraciones Municipales .....	30
4.5. Grupo de Valor: Gobernación del Valle del Cauca .....	31
5. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS Y USUARIOS POR GRUPOS DE INTERÉS .....	33
5.1. Grupos de Interés: Entidades Públicas, Empresas Privadas, Veedurías Ciudadanas, Ciudadanía .....	33
5.2. Grupo de Interés: Entidades y Organismos de Control .....	34
5.3. Grupo de Interés: Consejo Directivo .....	35
6. CONCLUSIONES .....	36
7. OBSERVACIONES GENERALES .....	37
8. RECOMENDACIONES Y ACCIONES DE MEJORA .....	37
9. GLOSARIO .....	38
10. BIBLIOGRAFÍA .....	39



## **INTRODUCCIÓN**

Las entidades en su accionar cotidiano interaccionan con diferentes grupos de valor, grupos de interés, usuarios y/o clientes, por lo tanto, es necesario conocerlos con el fin de mejorar los canales de comunicación, ofrecer un mejor servicio y promover la participación ciudadana.

La Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca – UESVALLE – tiene la misión de ser la Entidad, que apoya a la Secretaría Departamental de Salud en el cumplimiento de las funciones y competencias en Salud ambiental y Saneamiento ambiental; y desarrolla, programas y proyectos en alianza con otras instituciones públicas y organizaciones sin ánimo de lucro, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de la población Vallecaucana.

La caracterización permite conocer el universo de usuarios de los trámites y servicios con el fin de facilitar la toma de decisiones, la mejora continua de los procesos e innovar en los canales de comunicación. Es por ello que la Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés que se pretende realizar, permitirá a la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca, identificar por medio de variables demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento, algunas de las actividades más recurrentes que se prestan a los usuarios del departamento, que usan nuestros servicios y de esta forma planear los trámites que tiene dispuestos la Entidad para los ciudadanos.

.

Dado el compromiso que recae sobre el proceso de Gestión Documental y Atención al Ciudadano relacionado con la generación y consolidación del documento sobre la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés de la Entidad, se pretende recolectar elementos para la toma de decisiones al interior de la entidad que permitan aumentar la efectividad de las políticas diseñadas y mejorar la estrategia de comunicación de la UESVALLE

.



## **1. ASPECTOS GENERALES**

### **1.1. Objetivo General**

Identificar las características de los grupos de valor y grupos de interés que interactúan con la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca, de acuerdo con sus responsabilidades, para disponer de información que nos permita avanzar en el mejoramiento continuo institucional, en pro del servicio al ciudadano, gestionando acciones que se adecuen a sus particularidades, necesidades y expectativas.

### **1.2. Objetivos Específicos**

- Identificar y describir a los grupos de valor y de interés a partir de la información y bases de datos disponibles en la entidad.
- Segmentar a los grupos de valor a partir de las variables identificadas.
- Identificar las necesidades de los grupos de valor y de interés, para facilitar la interacción con la UESVALLE
- Generar información que sirva como referencia para el diseño e implementación de las políticas de servicio de la entidad.

### **1.3. Alcance**

A través del siguiente documento la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca pretende identificar aquellas características de los grupos de valor y de interés que tienen algún vínculo con la entidad, a través de los procesos misionales y de apoyo, teniendo en cuenta las categorías de variables, con el fin de conocer las necesidades de esos grupos, en procura de la mejora continua en la prestación de los servicios ofrecidos por la entidad.

### **1.4. Beneficios Particulares de la Caracterización**

- Conocer efectivamente las necesidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés que acceden a los servicios de la Entidad.
- Fortalecer la percepción de confianza de los ciudadanos hacia la entidad.



## **2. MARCO NORMATIVO**

<b>Tipo de documento (Ley, Decreto, Resolución, Norma Técnica, Guía,</b>	<b>Epígrafe / Título / Asunto</b>
Ley 87 de 1993	"Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno de las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones"
Ley 1437 de 2011	"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"
Ley 1474 de 2011	"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"
Ley 1712 de 2014	"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".
Ley 1755 de 2015	"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"
Decreto 2623 de 2009	"Por el cual se Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano"
Decreto 19 de 2012	"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"
Decreto 1078 de 2015	"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones"
Decreto 1082 de 2015	"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional"
Decreto 1083 de 2015	"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública."
Decreto 1499 de 2017	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto único Reglamentario del sector función pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión Establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015
Decreto 1798 de 2017	Por medio del cual se aprueba el acuerdo No.11 de noviembre 14 de 2017 expedido por el Consejo Directivo de la Unidad



	Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca que contiene la actualización de los estatutos internos de dicha entidad.
--	--

### 3. METODOLOGÍA

Para la elaboración de este documento, se utilizó la Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del DNP

La información utilizada como insumo para elaborar la caracterización, corresponde a la base de datos de objetos programáticos de IVC de la UESVALLE (Sistema Integral en Salud Ambiental "SISA"), las encuestas de satisfacción al ciudadano del año 2019, la base de datos suministrada por el proceso de Gestión de Talento Humano, la información sobre los registros de las comunicaciones recibidas en la ventanilla única, así como también la información suministrada por los procesos institucionales acerca de la identificación de sus grupos de valor.

#### Período de Estudio:

La caracterización se realiza con base en la información disponible de los procesos misionales y de apoyo correspondiente al año 2019.

#### 3.1. Descripción General de la Población Caracterizada: Grupos de Valor y

##### Partes Interesadas:

##### 3.1.1. Grupos de Valor

GRUPOS DE VALOR	DESCRIPCIÓN
Ciudadanía	Personas naturales, nacionales o extranjeras de todos los estratos socio económicos y culturales, sin distinción de raza o grupo étnico, de Género y Orientación Sexual, beneficiarias de los productos y servicios de la UESVALLE
Empresas Privadas	Son personas jurídicas que, en el marco de las funciones de la UESVALLE de Inspección, Vigilancia y Control, se les orienta sobre la normatividad de IVC para un adecuado desarrollo sobre su actividad económica.
Entidades Públicas	Son aquellas creadas por la constitución, la ley, ordenanza o acuerdo, o autorizadas





GRUPOS DE VALOR	DESCRIPCIÓN
	por estas, que tengan participación pública, donde se cumple una función administrativa, comercial o industrial.
Administraciones Municipales	Gobierno y Administración de los municipios
Entidades con funciones de Inspección, Vigilancia y Control	Entidades cuya finalidad está definida en la Constitución, la ley y actos administrativos según el caso. Se encargan de velar por el fiel y cabal cumplimiento de funciones, reglamentos y actividades de personas naturales y/o jurídicas públicas y/o privadas.
Funcionarios y Contratistas	La Constitución Política de 1991, en su artículo 123 define los servidores públicos como aquellos miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios, quienes están al servicio del Estado y de la comunidad, y ejercen sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento. Personas que ejercen la función pública y establecen una relación laboral con el Estado, en este caso con la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca.
Gobernación del Valle del Cauca	Máxima Autoridad del Departamento de la que se recibe políticas, lineamientos y directrices plasmadas en el Plan de Desarrollo Departamental conforme a sus atribuciones.

### 3.1.2. Grupos de Interés

GRUPOS DE INTERÉS	DESCRIPCIÓN
Entidades y Organismos de Control	Entes responsables del seguimiento, control, monitoreo y mejoramiento de la gestión pública, quienes demandan de la Entidad la entrega periódica de información.
Consejo Directivo	Órgano social de una entidad encargado del direccionamiento de sus políticas generales, cumplimiento y supervisión a la



GRUPOS DE INTERÉS	DESCRIPCIÓN
	alta dirección de los objetivos estratégicos de ella.
Universidades o Instituciones Educativas-Entes Académicos	Entidad de Educación superior autorizada por el Ministerio de Educación para programas específicos.
Veedurías ciudadanas	Las Veedurías Ciudadanas son entes de Control Social que tienen por objeto realizar el seguimiento y evaluación de las políticas públicas y a la gestión desarrollada por la Entidad. (Ley 1757 Artículo 61. Objeto del Control Social).
Empresas Privadas	Persona jurídica de carácter privado, con capital y administración privada dedicada a la prestación y/o suministro de bienes, productos y servicios
Entidades Públicas	Entidades del orden nacional de las que se reciben políticas y lineamientos en materia de fortalecimiento de la función administrativa y modernización del estado para implementación en la entidad. Entre ellas están: DAFP, MINTIC, MIN Cultura, DNP, AGN, Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.
Medios de Comunicación	Son canales e instrumentos para informar y comunicar a la sociedad actual acerca de hechos o acontecimientos que suceden

### **3.1.3. Grupos de Valor Asociados a los Procesos Misionales de la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca**

GRUPOS DE VALOR	Agua para Consumo Humano	Alimentos y Bebidas	Zoonosis	Protección Ambiental	Medicamentos y Dispositivos Médicos	E.T.V	Seguridad Química y Protección Radiológica
Ciudadanía	x	x	x	x	x	x	x
Empresas Privadas	x	x	x	x	x	x	x
Entidades Públicas	x	x	X	X	X	x	x
Administraciones Municipales	x	x	X	X	X	x	x





Entidades con funciones de Inspección, Vigilancia y Control	x	x	x	x	x	x	x
Funcionarios y Contratistas	x	x	x	x	x	x	x
Gobernación del Valle del Cauca	X	X	X	X	X	X	X

### 3.1.4. Grupos de Interés Asociados a los Procesos Misionales de la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca

GRUPOS DE INTERÉS	Agua para Consumo Humano	Alimentos y Bebidas	Zoonosis	Protección Ambiental	Medicamentos y Dispositivos Médicos	E.T.V	Seguridad Química y Protección Radiológica
Entidades y Organismos de Control	X	X	X	X	X	X	X
Consejo Directivo	X	X	X	X	X	X	X
Universidades o Instituciones Educativas-Entes Académicos	X	X	X	X	X	X	X
Veedurías ciudadanas	X	X	X	X	X	X	X
Empresas Privadas	X	X	X	X	X	X	X
Entidades Públicas	X	X	X	X	X	X	X
Medios de Comunicación	X	X	X	X	X	X	X
Ciudadanía	X	X	X	X	X	X	X

### 3.1.5. Variables Persona Natural

CATEGORIA	VARIABLES	RELEVANTE	ECONÓMICA	MEDIBLE	ASOCIATIVA	CONSISTENTE	TOTAL
GEOGRÁFICAS	Ubicación	1	1	1			3
	Población # Hab.	1	1	1			3



CATEGORIA	VARIABLES	RELEVANTE	ECONÓMICA	MEDIBLE	ASOCIATIVA	CONSISTENTE	TOTAL
	Densidad Poblacional	1	1	1			3
DEMOGRÁFICAS	Tipo y número de documento		1	1			2
	Edad	1	1	1			3
	Género	1	1	1			3
	Actividad Económica	1	1	1			3
	Estrato socioeconómico		1	1			2
	Escolaridad	1	1	1			3
	Etnia	1	1	1			3
	Régimen de Afiliación		1	1			2
	Vulnerabilidad	1	1	1			3
INTRINSECAS	Intereses	1	1	1			3
	Lugares de encuentro						0
	Acceso a Canales	1	1				2
	Uso de Canales	1	1	1			3
	Conocimientos (de la Entidad)	1	1	1			3
COMPORTAMIENTO	Niveles de uso						0
	Beneficios buscados	1	1	1			3
	Eventos						0

### 3.1.6. Variables Persona Jurídica

CATEGORIA	VARIABLES	RELEVANTE	ECONÓMICA	MEDIBLE	ASOCIATIVA	CONSISTENTE	TOTAL
GEOGRÁFICAS	Cobertura geográfica	1		1			2



CATEGORIA	VARIABLES	RELEVANTE	ECONÓMICA	MEDIBLE	ASOCIATIVA	CONSISTENTE	TOTAL
	Dispersión(Sucursales)						0
	Ubicación principal						0
TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL	Fuente de recursos						0
	Tamaño de la Entidad						0
	Organización/Sector del cual depende						0
	Industria	1	1	1			3
	Tipo de Ciudadano, usuario o grupo de interés	1	1	1			3
	Canales de atención disponibles	1					1
INTRINSECAS	Intereses	1	1	1			3
	Procedimiento usado	1		1			2
	Responsable de la interacción						0

Una vez establecidas las variables a medir para desarrollar este ejercicio de caracterización se realizó la priorización de las mismas, con el fin de escoger 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.

Como resultado se obtuvo la definición de las siguientes 13 variables para caracterizar persona natural: Ubicación, población, densidad poblacional, edad, género, actividad económica, escolaridad, etnia, vulnerabilidad, intereses, uso de canales, conocimiento de la Entidad y beneficios buscados; De igual forma se definieron 3 variables para caracterizar personas jurídicas a saber: Industria, Intereses y Tipo de Ciudadano, usuario o grupo de interés.



## 4. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS Y USUARIOS POR GRUPOS DE VALOR

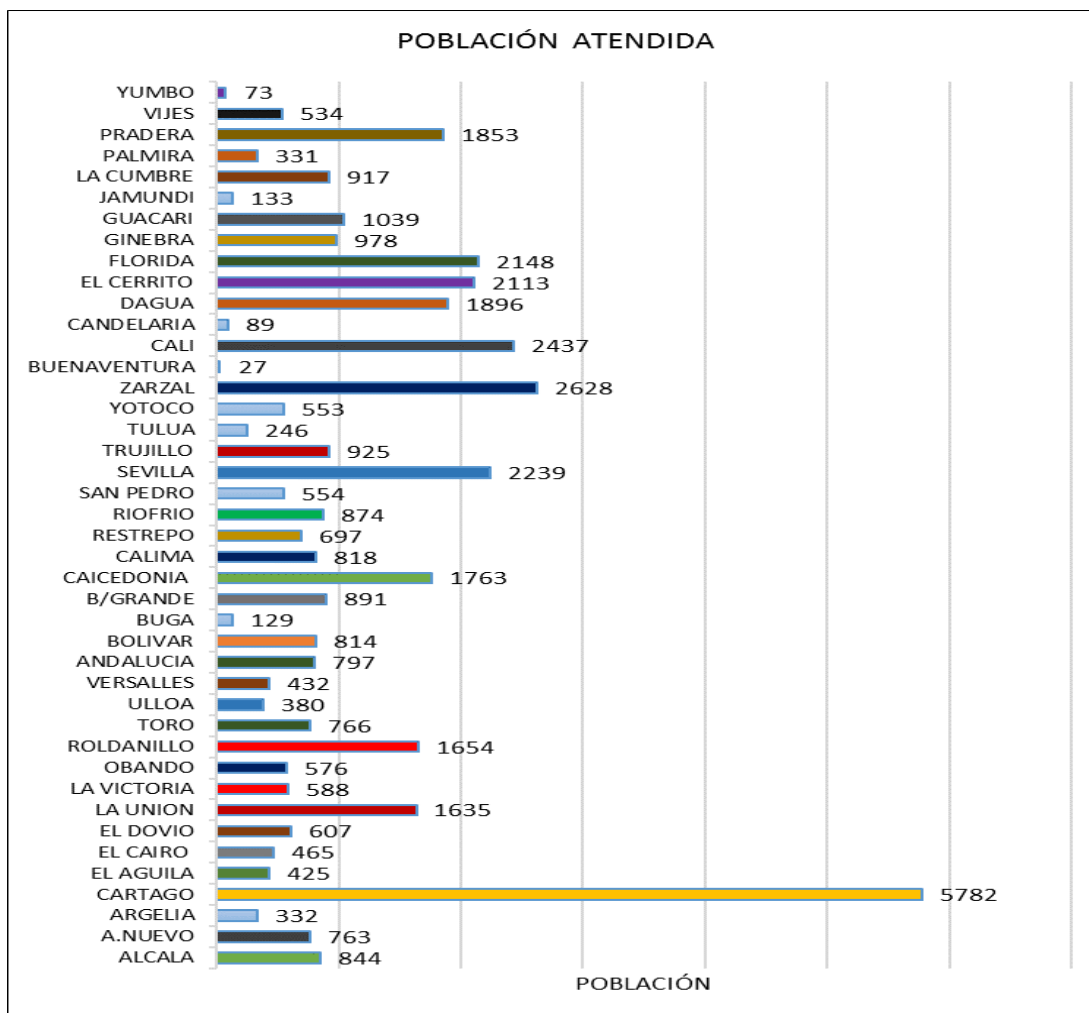
### 4.1. Grupo de Valor Caracterizado: Ciudadanía

De las trece variables definidas, se seleccionaron aquellas que cuentan con información

No.	TIPOLOGÍA DE LA VARIABLE	La Entidad cuenta con la información relacionada con la variable encontrada?
<b>GEOGRÁFICAS</b>		
1	Población	SI
2	Densidad Poblacional	SI

#### Variable 1: Población

Gráfica No.1



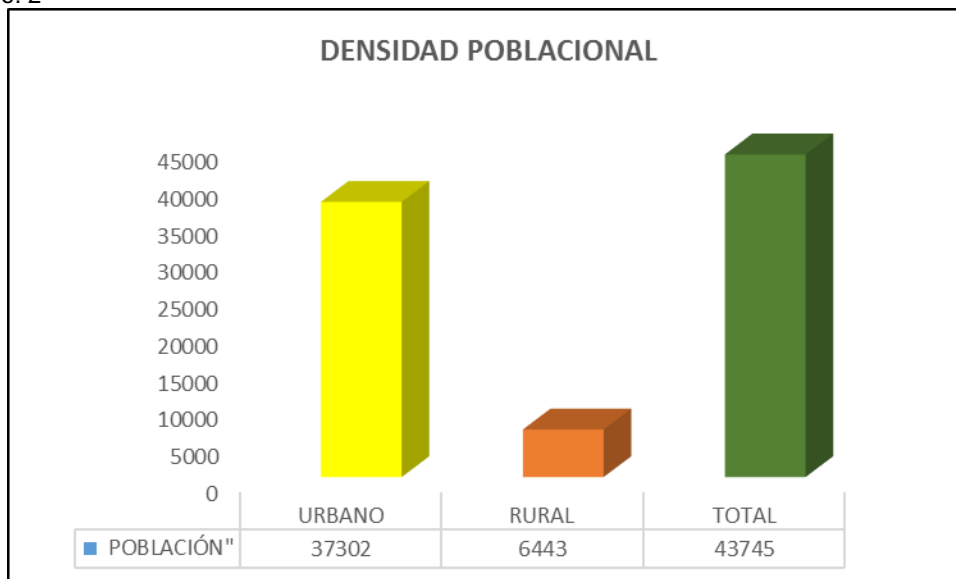
Fuente: Base de datos del censo de objetos programáticos 2019

De acuerdo con la información obtenida del censo de objetos programáticos visitados en la vigencia 2019, se evidencia que se visitaron cuarenta y tres mil setecientos cuarenta y cinco (43.745) establecimientos y/o sujetos objeto de I.V.C, en los que se realizó un total de 52.718 visitas, los cuales se distribuyen geográficamente de acuerdo al municipio de origen de los mismos, de la manera como se refleja en la gráfica No. 1, confirmando que la población con el mayor número de sujetos atendidos es Cartago con un total de 5.782, en segundo lugar se encuentra Zarzal con 2.628, seguido por Cali en tercer lugar con 2.437 y por último Buenaventura con 27.



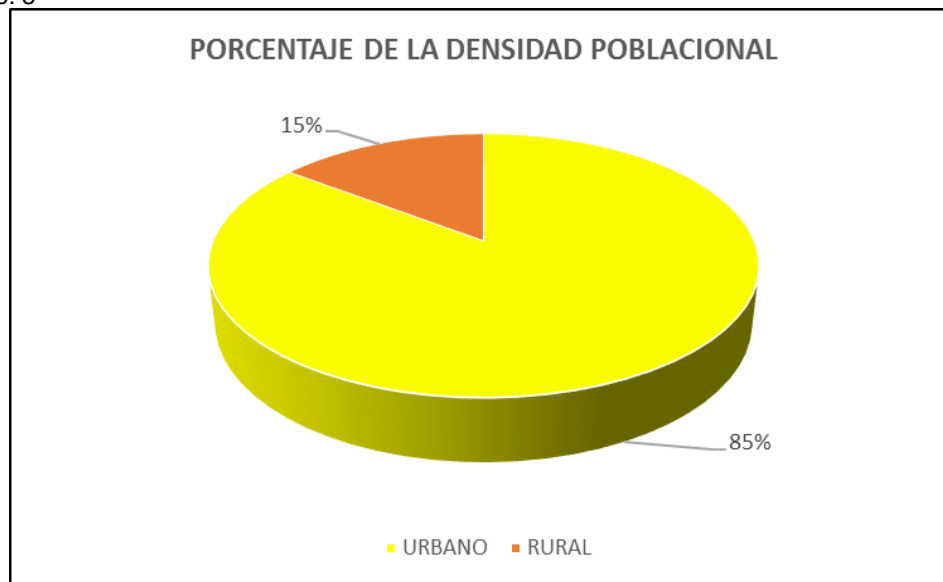
## Variable 2: Densidad Poblacional

Gráfica No. 2



Fuente: Base de datos del SISA 2019

Gráfico No. 3



Del total de objetos programáticos visitados en la vigencia 2019 de acuerdo con el censo, se puede observar que el 85% (37.302) corresponden al área urbana y el 15% (6.443) corresponden al área rural.



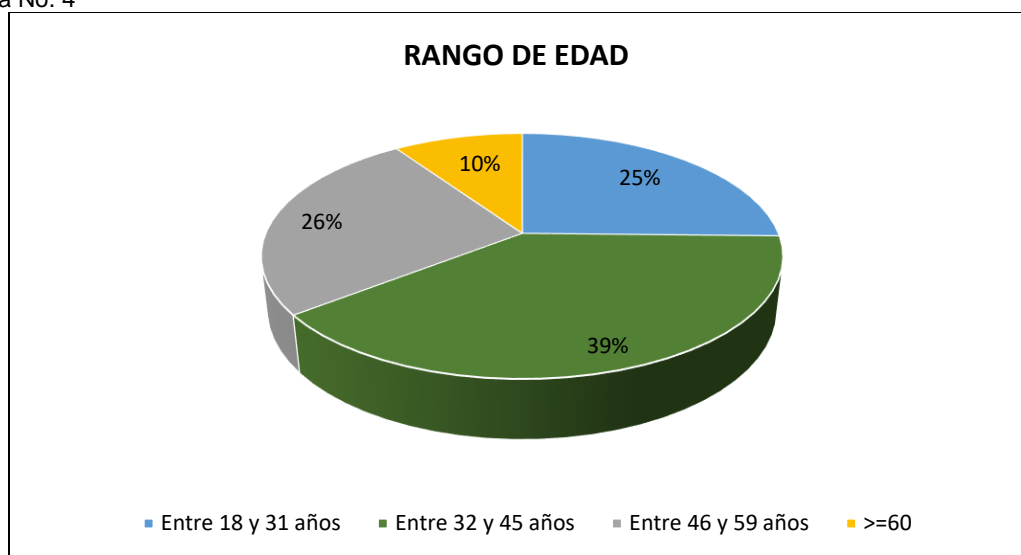


De las trece variables definidas, se seleccionaron aquellas que cuentan con información

No.	TIPOLOGÍA DE LA VARIABLE	La Entidad cuenta con la información relacionada con la variable encontrada?
<b>DEMOGRÁFICAS</b>		
1	Edad	SI
2	Etnia	SI
3	Actividad Económica	SI
4	Vulnerabilidad	SI

#### Variable 1: Edad

Gráfica No. 4



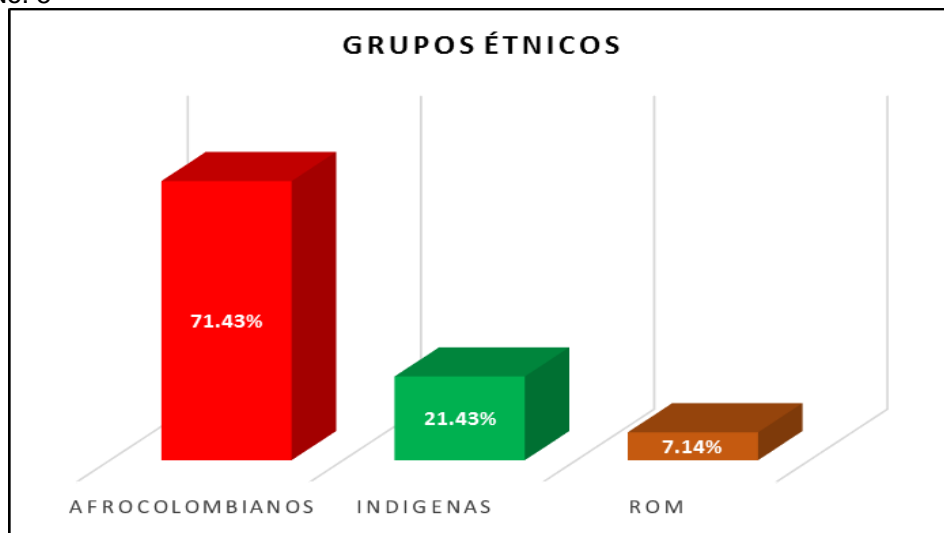
Fuente: Encuestas de satisfacción del Usuario Comunidad, Usuarios o Sujetos de Inspección, Vigilancia y Control 2019

En la vigencia 2019 se realizaron un total de 692 encuestas de satisfacción del Usuario Comunidad y/o Sujetos de IVC. de los ciudadanos encuestados en la UESVALLE como se aprecia en el gráfico un 25% se encuentran en el rango de edades comprendidas entre 18 y 31 años (172 personas) el 39% (266) corresponden al rango de edad comprendido entre 32 y 45 años, el 26% (176) corresponde a personas con edades comprendidas entre 46 y 59 años, y por último los ciudadanos con edades iguales o mayores de 60 años con un 10% (65 personas).



## Variable 2: Etnia

Gráfica No. 5



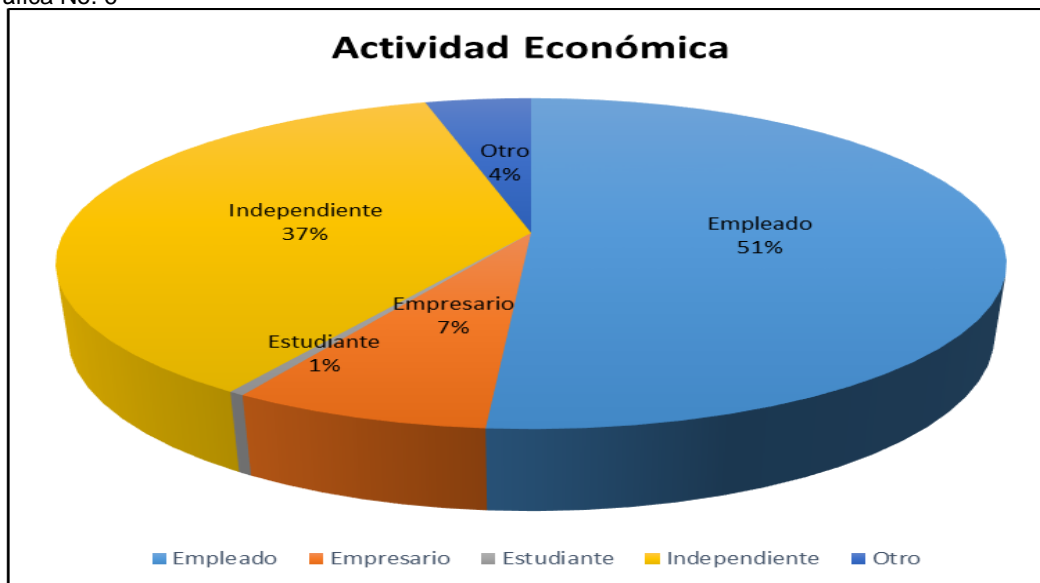
Fuente: Encuestas de satisfacción del Usuario Comunidad, Usuarios o Sujetos de Inspección, Vigilancia y Control 2019

De los 692 ciudadanos encuestados por la UESVALLE 42 personas pertenecen a otros grupos étnicos, lo que equivale a un 6.1% de la población total y 93.9% a ningún grupo étnico. El dato estadístico nos muestra que del porcentaje de personas que pertenece a otros grupos étnicos el 71,43% corresponde a la población Afrocolombiana, el 21,43% a población indígena y el 7,14% pertenece al grupo étnico ROM.

## Variable 3: Actividad Económica



Gráfica No. 6

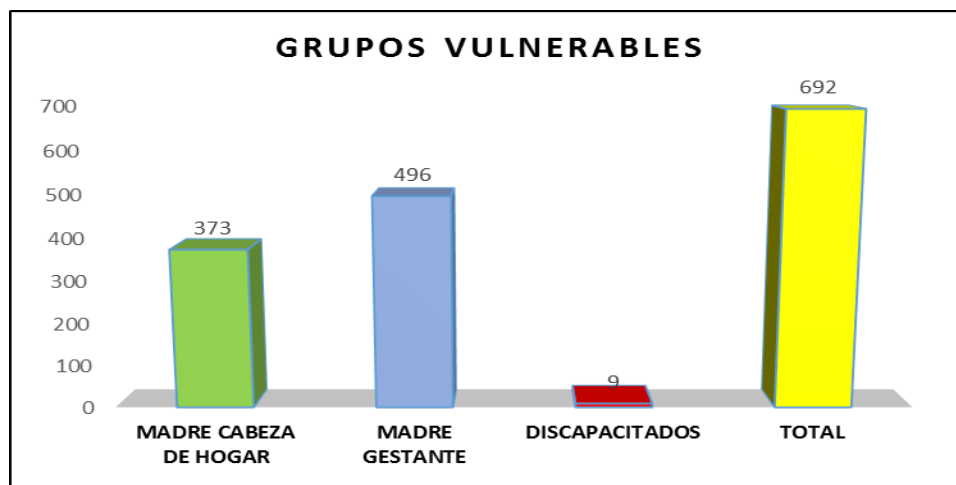


Fuente: Encuestas de satisfacción del Usuario Comunidad, Usuarios o Sujetos de Inspección, Vigilancia y Control 2019

De acuerdo con el resultado de las encuestas realizadas a los ciudadanos el 51.3% equivalente a 345 personas son empleados, el 36.6% (246) son personas independientes, el 7.4% (50) personas son empresarios, el 4,3% (29) corresponde a personas que se dedican a otras actividades, el 0.4% son estudiantes.

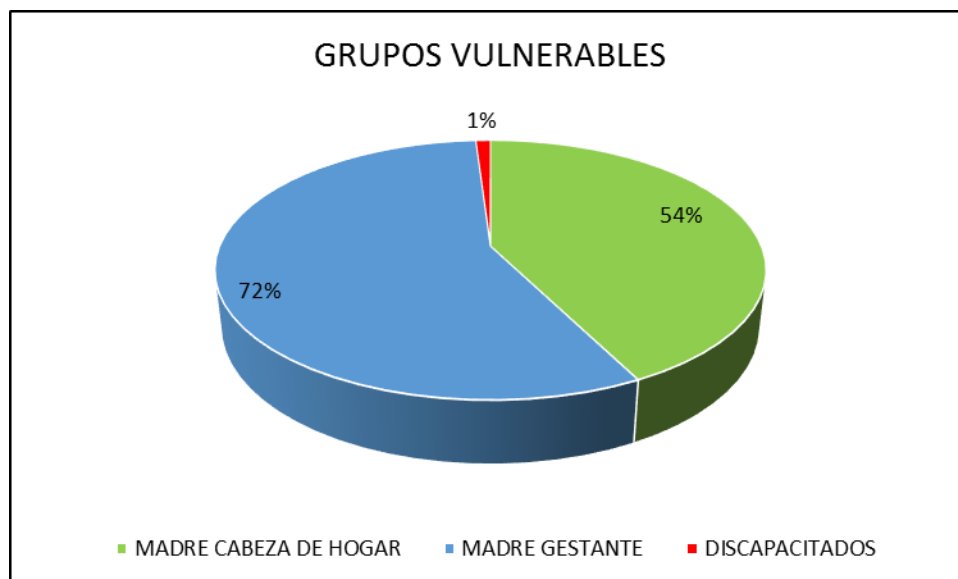
#### Variable 4. Vulnerabilidad

Gráfica No. 7



Fuente: Encuestas de satisfacción del Usuario Comunidad, Usuarios o Sujetos de Inspección, Vigilancia y Control 2019

Gráfica No. 8



Fuente: Encuestas de satisfacción del Usuario Comunidad, Usuarios o Sujetos de Inspección, Vigilancia y Control 2019

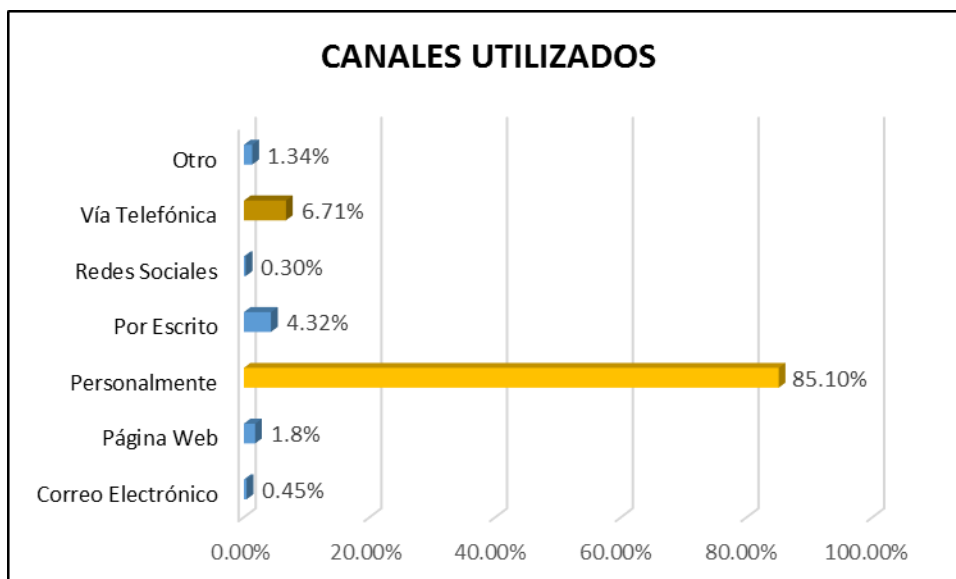
El 54% (373) son Madre Cabeza de Hogar, 72% (496) Madre Gestante, Discapacitados 1% (9). De las madres cabeza de familia, 8 son también madres gestantes.

De las trece variables definidas, se seleccionaron aquellas que cuentan con información:

No.	TIPOLOGÍA DE LA VARIABLE	La Entidad cuenta con la información relacionada con la variable encontrada?
<b>INTRÍNSECAS</b>		
1	Uso de Canales	SI
2	Conocimiento	SI

#### Variable 1: Uso de Canales

Gráfica No. 9

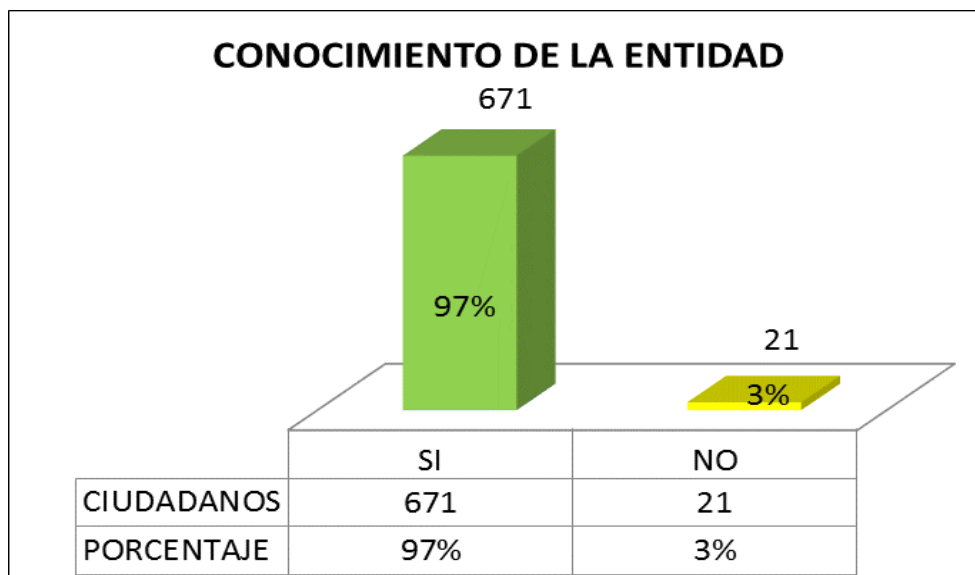


Fuente: Encuestas de satisfacción del Usuario Comunidad, Usuarios o Sujetos de Inspección, Vigilancia y Control 2019

El canal de información más utilizado para comunicarse con la UESVALLE según el 85.1% de los ciudadanos encuestados, es el personal a través de los funcionarios en los municipios, el 4.32% lo hacen mediante oficio, un 6.71% lo hace vía telefónica, un 1.8 % lo hace a través de la página Web, 0.3% lo hacen mediante redes sociales, 0.45% mediante el correo electrónico y un 1.34% otros medios.

## Variable 2: Conocimiento

Gráfica No. 10



Fuente: Encuestas de satisfacción del Usuario Comunidad, Usuarios o Sujetos de Inspección, Vigilancia y Control 2019

De acuerdo a la gráfica se puede observar que (671) 97% de la población encuestada, conoce los servicios y trámites que presta la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca y solo un 3% no conoce los servicios o trámites que brinda la Entidad.

De las trece variables definidas, se seleccionaron aquellas que cuentan con información

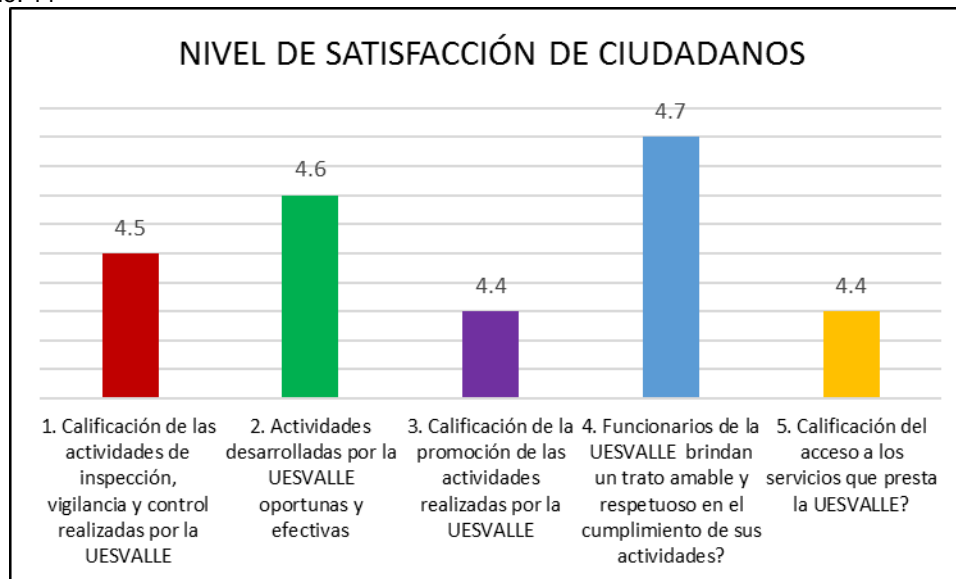
No.	TIPOLOGÍA DE LA VARIABLE	La Entidad cuenta con la información relacionada con la variable encontrada?
COMPORTAMIENTO		
1	Beneficios buscados	SI





**Variable: Beneficios Buscados: Nivel de satisfacción de los ciudadanos**

Gráfica No. 11



Fuente: Encuestas de satisfacción del Usuario Comunidad, Usuarios o Sujetos de Inspección, Vigilancia y Control 2019

Las encuestas de satisfacción del usuario realizadas en el año 2019, arrojaron la siguiente información sobre la calificación del nivel de satisfacción de los usuarios comunidad con respecto a los servicios prestados y actividades que realiza la UESVALLE.

**1. Calificación de las actividades de inspección, vigilancia y control realizadas por la UESVALLE:**

De acuerdo a la tabulación de la información se se obtuvo un promedio de 4.5, nivel de satisfacción alto

**2. Las actividades desarrolladas por la UESVALLE, son oportunas y efectivas:**

Los encuestados manifiestan que las actividades desarrolladas por la UESVALLE son oportunas y efectivas, calificandolas con un promedio de 4.6 nivel de satisfacción alto.

**3. Calificación de la promoción de las actividades realizadas por la UESVALLE:**

Los encuestados califican con un promedio de 4.4 alto, la promoción de las actividades realizadas por la UESVALLE

**1. Los Funcionarios de la UESVALLE le brindan un trato amable y respetuoso en el cumplimiento de sus actividades:**

Los encuestados consideran que los funcionarios de la UESVALLE brindan un trato amable y respetuoso en el cumplimiento de sus actividades, dando una calificación de 4.7 alto.

**2. Calificación del acceso a los servicios que presta la UESVALLE:**

Los encuestados califican como excelente el acceso a los servicios que presta la entidad, se obtiene un promedio de 4.6 alto.



## 4.2. Grupo de Valor: Funcionarios y Contratistas

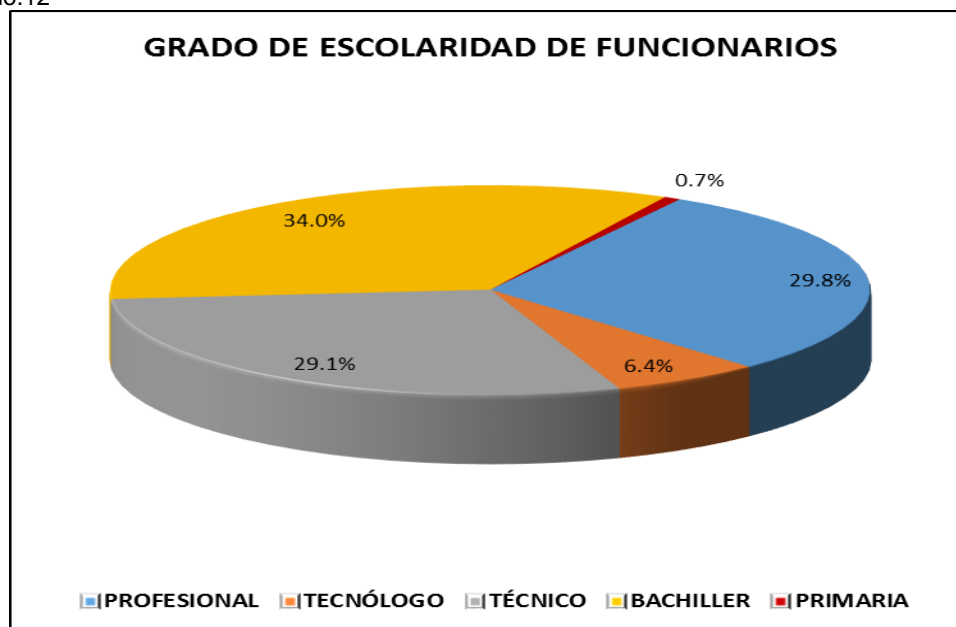
De las trece variables definidas, se seleccionaron aquellas que cuentan con información

No.	TIPOLOGÍA DE LA VARIABLE	La Entidad cuenta con la información relacionada con la variable encontrada?
<b>DEMOGRÁFICAS</b>		
1	Escolaridad	SI
2	Género	SI
3	Intereses	SI
4	Ubicación	SI

### Variable 1: Escolaridad de los funcionarios

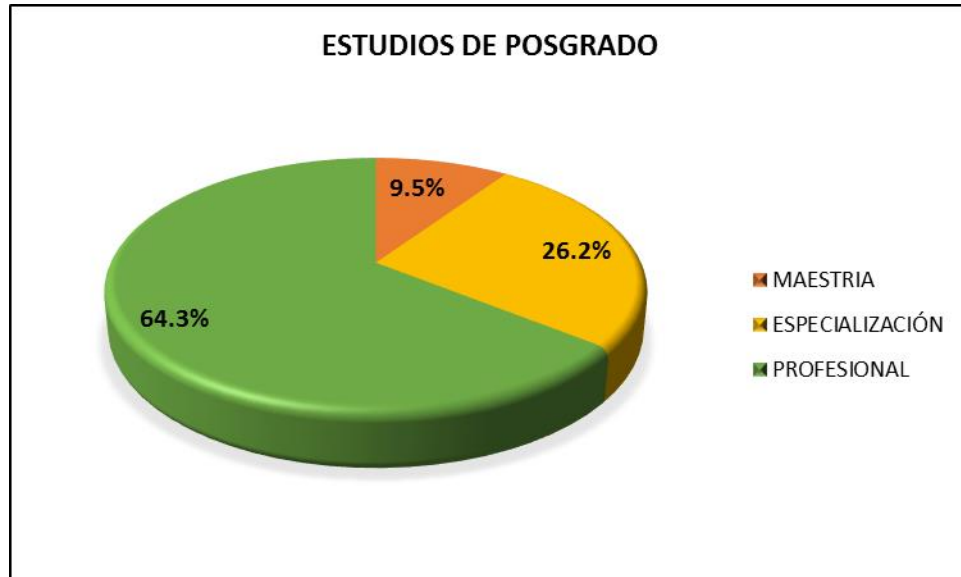
De la información obtenida de la base de datos suministrada por el Proceso de Gestión de Talento Humano en la cual se reporta un número total de 141 funcionarios de planta, se evidencia que 48 de los funcionarios tienen un nivel de estudios de bachillerato lo que equivale a un 34%, en segundo lugar están los 42 funcionarios profesionales con un 29.8%, luego se encuentran los que cuentan con estudios técnicos con un porcentaje de 29.1% y un total de 41 funcionarios, el siguiente renglón lo ocupan los que tienen estudios tecnológicos que son 9 personas con un porcentaje de 6.4%, y por último una persona con estudios de primaria lo que equivale al 0.7%

Gráfica No.12





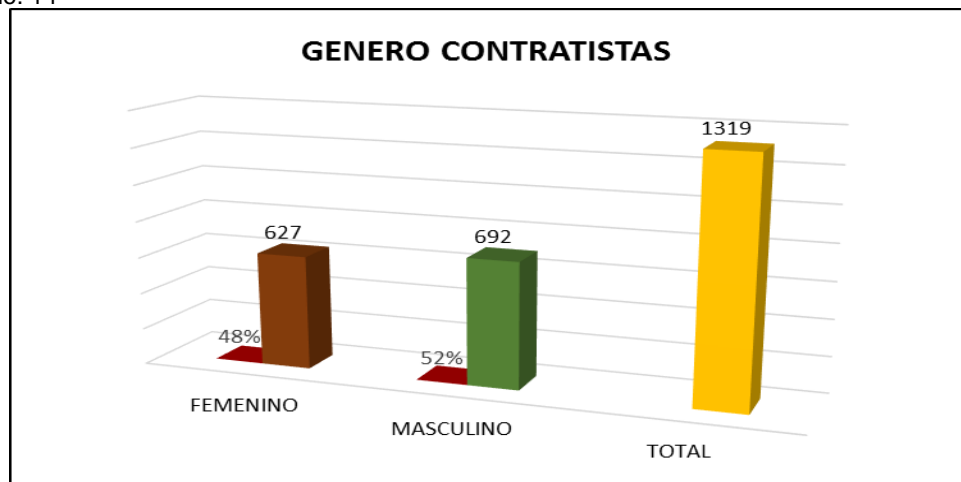
Gráfica No. 13



De los 42 funcionarios profesionales el 35.7% cuenta con estudios adicionales de posgrado como se puede evidenciar en la siguiente gráfica; El 26,2 posee estudios de posgrado en especialización y el 9.5% estudios de posgrado en maestría.

**Variable: Género del personal contratista**

Gráfica No. 14



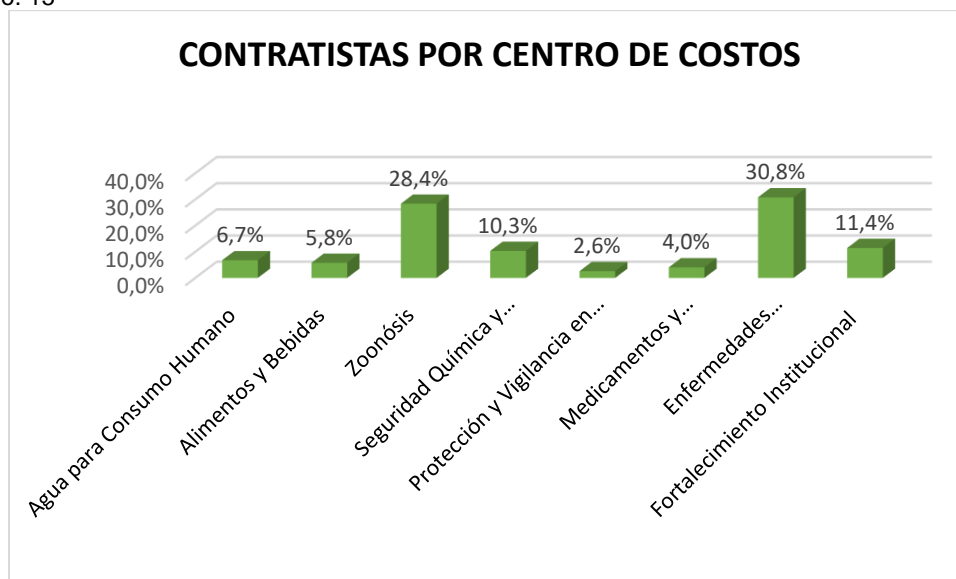
Con respecto a la información obtenida de la base de datos de los contratos de prestación de servicios de apoyo a la gestión suscritos durante la vigencia 2019, suministrada por el proceso de Talento Humano, se puede evidenciar que el 52% de los contratos se realizaron



a personal de género masculino y el 48% a personal de género femenino, aclarando que una misma persona puede suscribir varios contratos durante la vigencia.

### Variable No. 3: Intereses

Gráfica No. 15



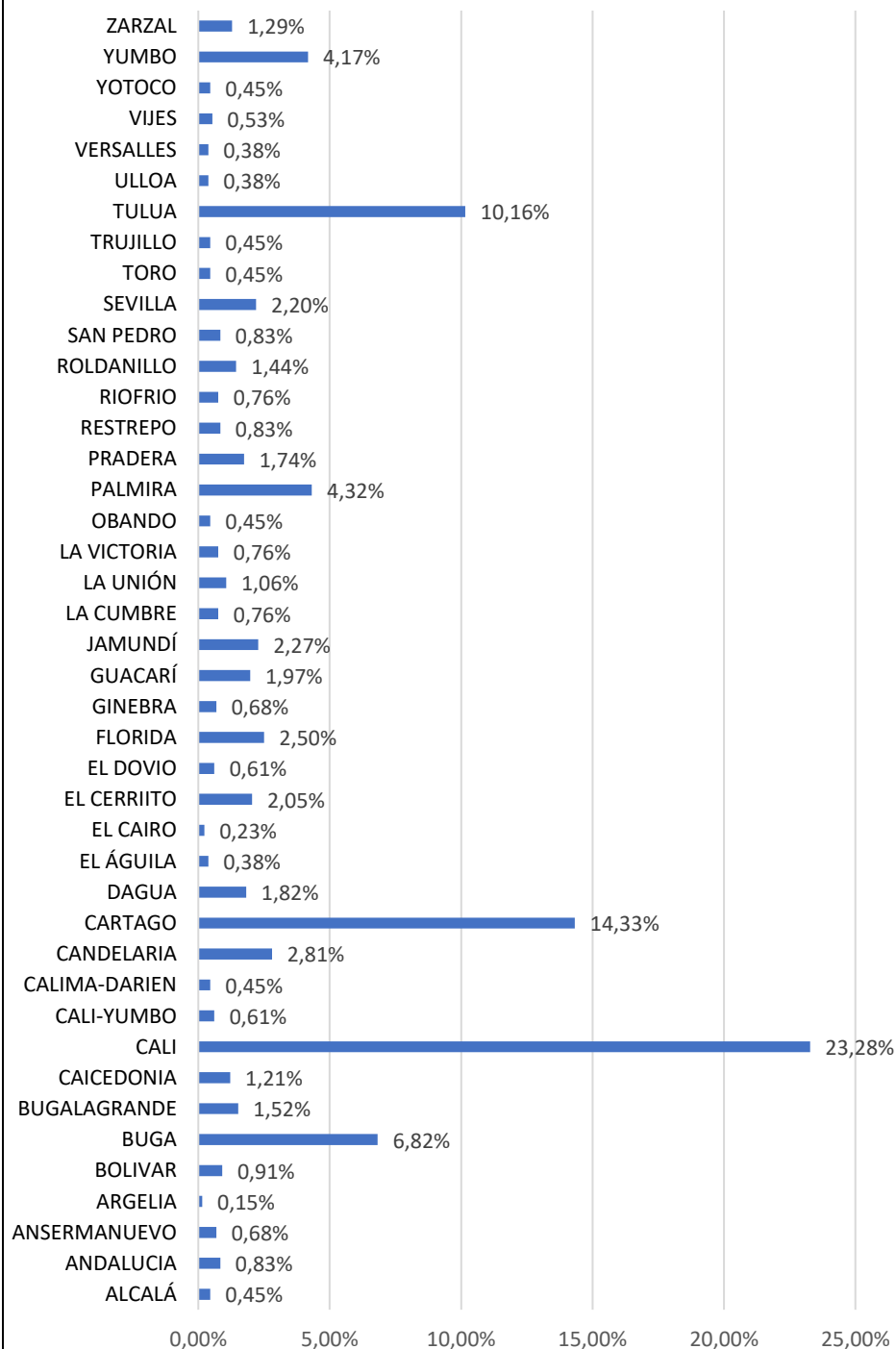
La clasificación de los contratistas por centro de costo al cual fueron asignados de acuerdo con la gráfica No. 16 fue la siguiente: En el proceso de Agua para Consumo Humano 6.7%, Alimentos y Bebidas 5.8%, Zoonosis 28.4%, Seguridad Química y Protección Radiológica 10.3%, Protección y Vigilancia en Salud Ambiental 2.6%, Medicamentos y Dispositivos Médicos 4.0%, Enfermedades Transmitidas por Vectores 30.8%, Fortalecimiento Institucional 11.4%.



**Variable No.4: Ubicación de contratistas por municipio**  
Gráfica No. 16



### CONTRATISTAS POR MUNICIPIO







Los municipios en donde se ubica el mayor número de contratistas asignados durante la vigencia 2019 fueron en primer lugar Cali con el 23.28%, en segundo lugar, Cartago con un porcentaje de 14.33%, en tercer lugar Tuluá con un 10.16%; entre los tres se encuentra el 48% del personal contratado

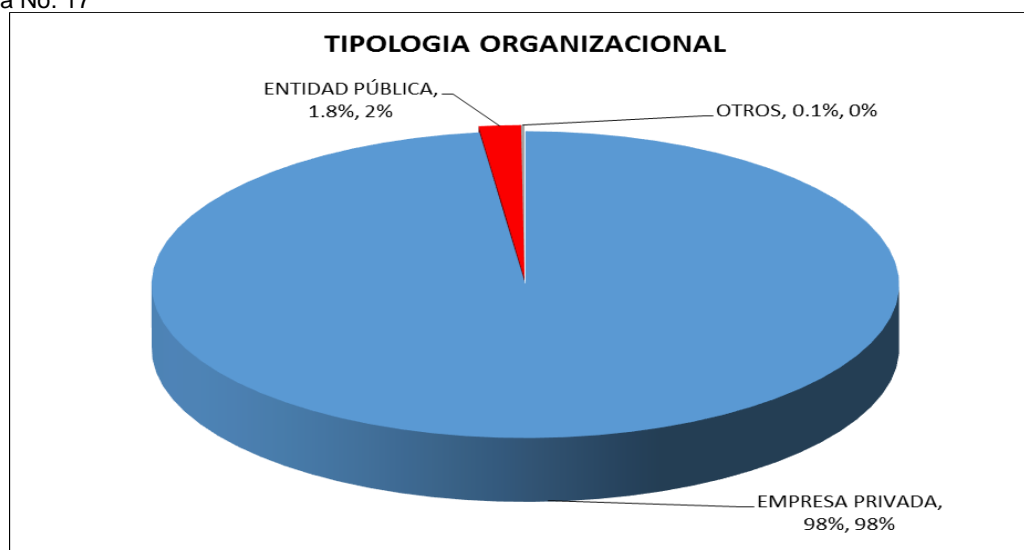
### 4.3. Grupos de Valor: Empresas Privadas y Entidades Públicas

De las tres variables definidas, se seleccionaron aquellas que cuentan con información

No.	TIPOLOGÍA DE LA VARIABLE	La Entidad cuenta con la información relacionada con la variable encontrada?
<b>TIPOLOGIA ORGANIZACIONAL</b>		
1	Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés	SI

#### Variable 1: - Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés

Gráfica No. 17



La grafica anterior nos permite evidenciar que el 98% de los objetos programáticos visitados en la vigencia 2019, corresponden a empresas privadas, el 1,8% entidades públicas y el 0,1% a otros (como asociaciones de usuarios).

De las tres variables definidas, se seleccionaron aquellas que cuentan con información

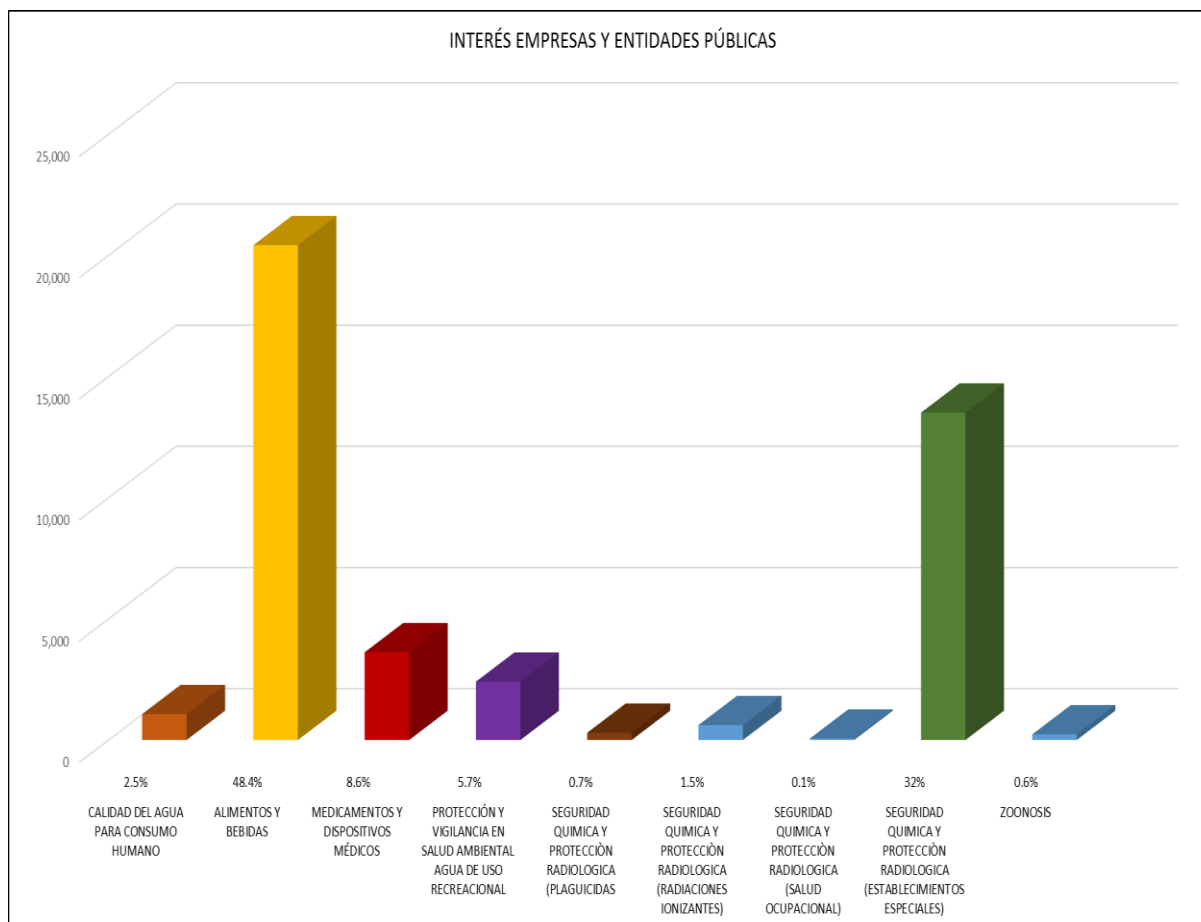
No.	TIPOLOGÍA DE LA VARIABLE	La Entidad cuenta con la información relacionada con la variable encontrada?
<b>INTRISECAS</b>		



1	Intereses	SI
2	Industria	SI

### Variable 1: Intereses de las Empresas y Entidades

Gráfica No. 18



De acuerdo con la información del censo de objetos programáticos visitados, se puede evidenciar que 1065 equivalente al 2.5%, corresponde a necesidades atendidas en el proceso de Agua para Consumo Humano, 20.419 equivalente al 48,4% corresponde a las atendidas en el proceso de Alimentos y Bebidas, 3,618 equivalente al 8,6% corresponden a las actividades realizadas en el proceso de Medicamentos y Dispositivos Médicos, 2,406 equivalente al 5.7% corresponden a la atención en el proceso de Protección y Vigilancia en Salud Ambiental (Agua de uso recreacional), 298 equivalente al 0,7% corresponde al proceso de Seguridad Química y Protección Radiológica (Plaguicidas), 615 equivalente al 1.5% corresponde al proceso de Seguridad Química y Protección Radiológica (Radiaciones ionizantes), 57 equivalente al 0,1% corresponde a las visitas realizadas en el proceso de Seguridad Química y Protección Radiológica (Salud Ocupacional), 13,507 equivalente al 32,% Seguridad Química y Protección Radiológica (Establecimientos Especiales), 233 equivalente al 0,6% corresponde al proceso de Zoonosis. De acuerdo con esta gráfica los



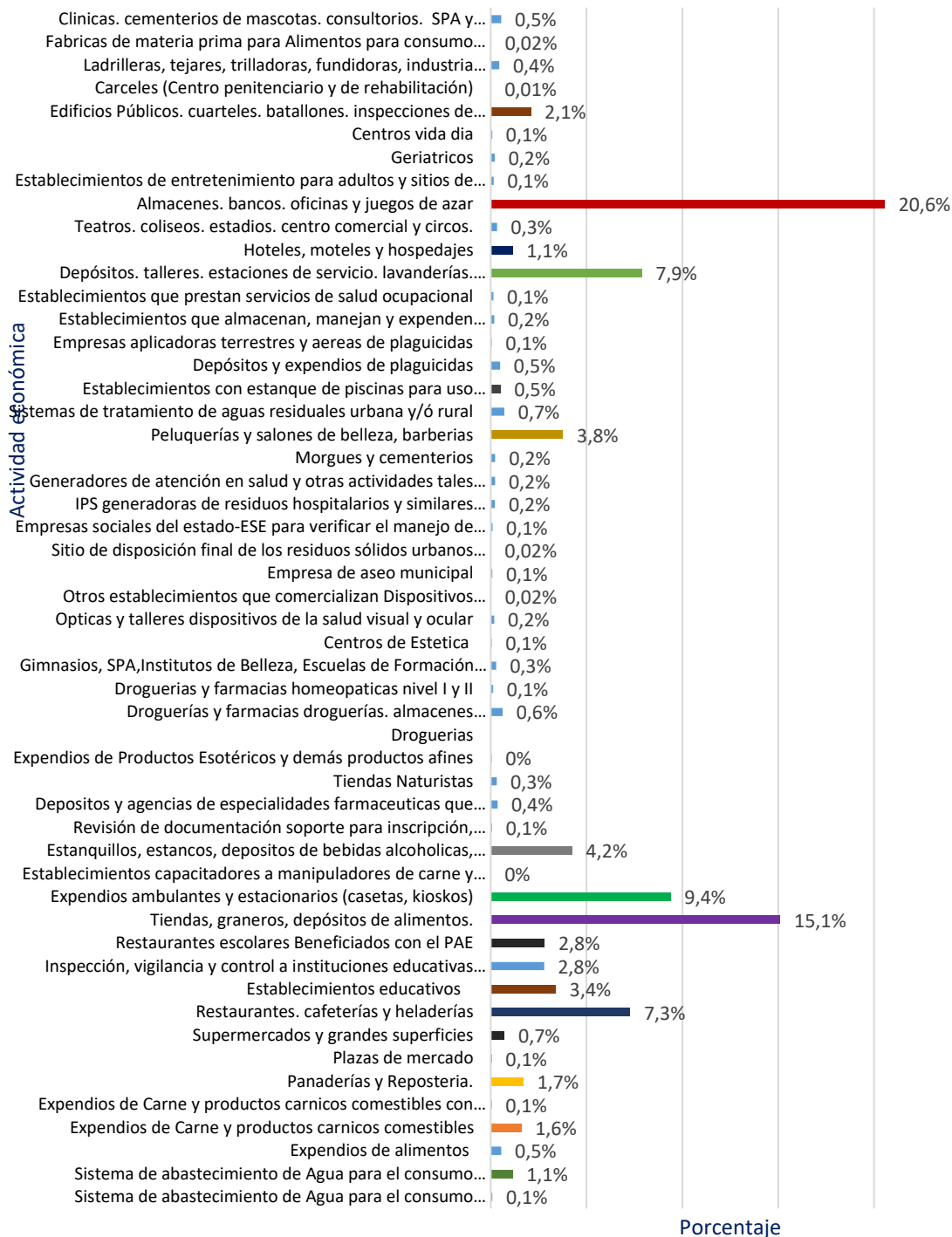
mayores porcentajes de establecimientos y/objetos visitados los ocupan en primer lugar Alimentos y Bebidas con un porcentaje de 48.4% y en segundo lugar Establecimientos especiales con un 32.%.

## **Variable 2: Industria**

Gráfica No. 19



### EMPRESAS PRIVADAS Y ENTIDADES OBJETOS DE IVC.





La gráfica anterior muestra la clasificación de la actividad económica y/u objeto social de las empresas y/o entidades objeto de IVC, en donde se evidencia que el mayor porcentaje de visitas se realizaron a empresas, establecimientos, entidades, sujetos objeto de I.V.C, cuya clasificación económica está ubicada en el sector de alimentos con un porcentaje total de 49.8%, el segundo renglón lo ocupan los Almacenes, bancos, oficinas y juegos de azar 20.6%,

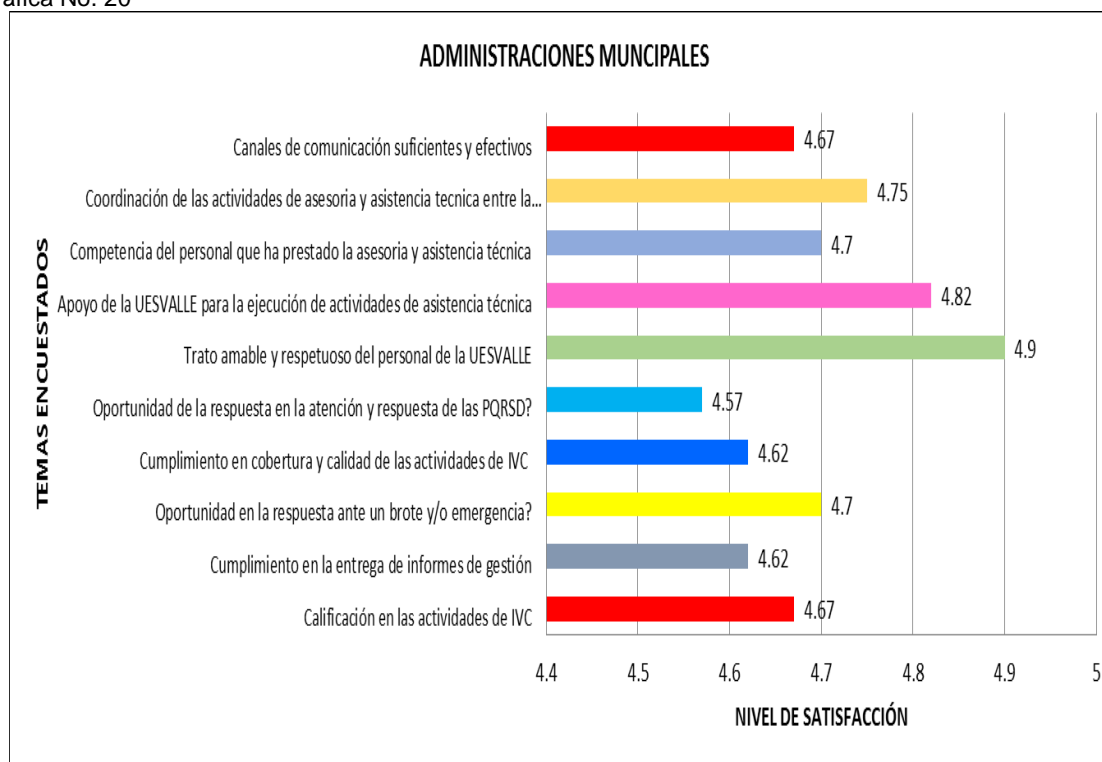
#### 4.4. Grupo de Valor: Administraciones Municipales

De las tres variables definidas, se seleccionaron aquellas que cuentan con información

No.	TIPOLOGÍA DE LA VARIABLE	La Entidad cuenta con la información relacionada con la variable encontrada?
<b>INTRISECAS</b>		
1	Intereses	SI

#### Variable: Intereses

Gráfica No. 20



Las encuestas realizadas muestran el nivel de satisfacción de las Administraciones Municipales de la siguiente manera: en un rango de 1 a 5 siendo 1 malo y 5 excelente: Acerca de si son suficientes y efectivos los canales de comunicación de la UESVALLE, se



obtuvo un puntaje alto de calificación con 4,67, sobre la existencia de coordinación de las actividades de asesoría y asistencia técnica entre la UESVALLE y su municipio se obtuvo un puntaje alto de calificación de 4,75, para la pregunta competencia del personal que ha prestado la asesoría y asistencia técnica se obtuvo un promedio alto calificado con 4,7, sobre el apoyo de la UESVALLE para la ejecución de actividades de asistencia técnica se obtuvo un puntaje alto de 4,82, a la pregunta de si existe trato amable y respetuoso del personal de la UESVALLE se obtuvo una calificación de 4.9, con respecto a si hubo oportunidad en la atención y respuesta de las PQRSD se obtuvo un puntaje alto de calificación de 4,57, para la pregunta sobre el cumplimiento en cobertura y calidad de las actividades de IVC, se obtuvo una calificación del 4,62, con respecto a la oportunidad en la respuesta ante un brote y/o emergencia se obtuvo un puntaje alto de calificación de 4,7, con relación al cumplimiento en la entrega de informes de gestión se obtuvo un puntaje alto de calificación de 4,62 y para la pregunta de calificación en las actividades de IVC se obtuvo una calificación alto del 4,67.

#### 4.5. Grupo de Valor: Gobernación del Valle del Cauca

De las tres variables definidas se seleccionaron aquellas que cuenta con información

No.	TIPOLOGÍA DE LA VARIABLE	La Entidad cuenta con la información relacionada con la variable encontrada?
<b>INTRISECAS</b>		
1	Intereses	SI

#### Variable: Intereses

Gráfica No. 21





### **Grado de Satisfacción con los Servicios prestados por la UESVALLE:**

De acuerdo con la encuesta de Satisfacción del Usuario realizada a la Gobernación del Valle del Cauca en el año 2019, en donde la calificación más baja es 1 y la más alta es 5, la cual fue respondida por la Interventora del contrato Interadministrativo entre la Gobernación del Valle del Cauca y la UESVALLE, se calificó como excelentes las actividades desarrolladas por la Entidad, con un promedio general de 5 alto.

### **Se evaluaron los siguientes aspectos:**

<b>ÍTEM</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>Nivel de Satisfacción</b>
1	Oportunidad en la entrega de los informes de gestión suministrados, conforme a los términos establecidos	5
2	Informes de gestión entregados conforme a los parámetros definidos (contenido y confiabilidad)	5
3	Cumplimiento en cobertura y calidad de las actividades de Inspección, Vigilancia y Control desarrolladas por la UESVALLE	5
4	Reconocimiento de la UESVALLE en el Departamento por su eficiencia, eficacia y efectividad en la prestación de los servicios de Saneamiento Ambiental	5
5	Calificación del grado de eficiencia en el uso de los recursos financieros destinados a los planes, programas y proyectos en materia de saneamiento ambiental	5
6	Oportunidad y efectividad en la atención y respuesta a las solicitudes presentadas a la UESVALLE	5
7	Aporte de los resultados de las actividades de Inspección, Vigilancia y Control de la UESVALLE, al cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo del Departamento.	5
8	Trato amable y respetuoso del personal de la UESVALLE con el que se relaciona o comunica	5
9	Suficiencia y efectividad de los canales de comunicación con la UESVALLE.	5



## 5. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS Y USUARIOS POR GRUPOS DE INTERÉS

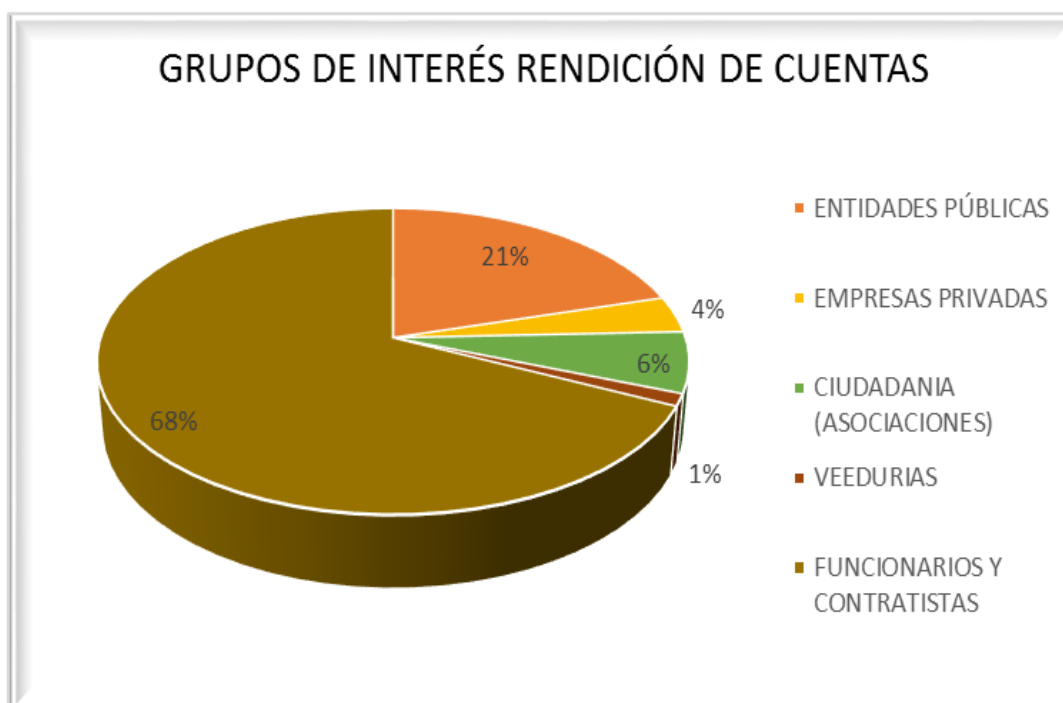
### 5.1. Grupos de Interés: Entidades Públicas, Empresas Privadas, Veedurías Ciudadanas, Ciudadanía

De las tres variables definidas, se seleccionaron aquellas que cuentan con información

No.	TIPOLOGÍA DE LA VARIABLE	La Entidad cuenta con la información relacionada con la variable encontrada?
<b>TIPO ORGANIZACIONAL</b>		
1	Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés	SI
2	Intereses	SI

#### Variable No. 1: Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés

Gráfica No. 22



Fuente: Elaboración propia obtenida del Informe de Rendición de Cuentas 2016-2019

Con la información recolectada de la base de datos de los listados de asistencia a la Rendición de Cuentas del período 2016-2019, se pudo evidenciar la presencia de



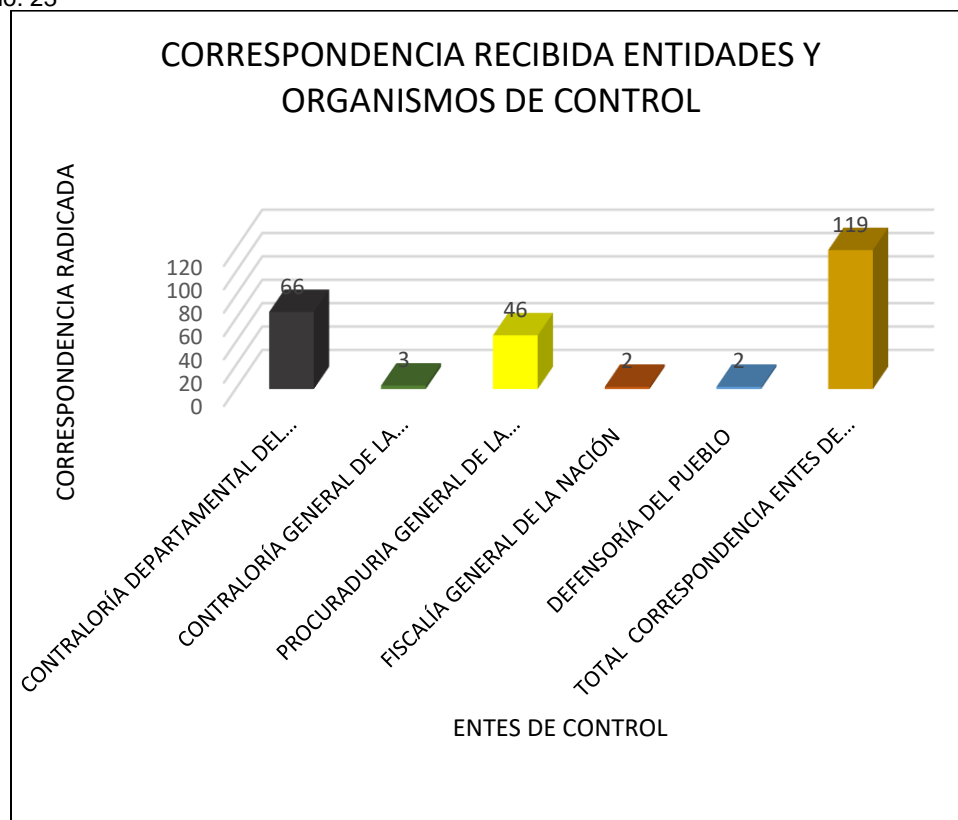


representantes de los siguientes grupos que manifestaron su interés por conocer acerca de la gestión de la entidad durante el cuatrienio; como lo muestra la gráfica: el 21% de los asistentes correspondió al grupo de interés de Entidades Públicas (INCIVA, INVIMA, Secretarías de Salud, Policía Nacional, Asamblea Departamental), el 6% corresponde a la ciudadanía representada a través de asociaciones de usuarios, el 4% corresponde al grupo de interés de Empresas Privadas, el 1% a Veedurías, el 68% corresponde a personal de funcionarios y contratistas de la institución.

## 5.2. Grupo de Interés: Entidades y Organismos de Control

### Variable; Intereses

Gráfica No. 23



Fuente: Base de datos registros de ventanilla única sede principal

En la ventanilla única de la sede principal, se radicaron 4.657 registros de comunicaciones oficiales recibidas durante la vigencia 2019, de las cuales el 3% (119) corresponden a documentos remitidos por Entidades y Organismos de Control, distribuidos así: Contraloría Departamental del Valle del Cauca 66, Contraloría General de la República 2, Procuraduría General de la Nación 46, Fiscalía General de la Nación 2, Defensoría del Pueblo 2. Los temas de interés de la Contraloría Departamental fueron, solicitudes de información y/o documentos, citaciones, información e informes de auditorías, cuotas de fiscalización; En el caso de la Defensoría solicitud de información sobre una planta de tratamiento, En cuanto



a La Procuraduría los temas tratados son traslado de quejas por competencia, solicitudes de respuesta a quejas, solicitudes de información y/o documentos, comunicación de archivo de expedientes, en el caso de la Fiscalía solicitud de información sobre un caso de investigación y remisión de información sobre una droguería.

### 5.3. Grupo de Interés: Consejo Directivo

De las tres variables definidas, se seleccionaron aquellas que cuentan con información

No.	TIPOLOGÍA DE LA VARIABLE	La Entidad cuenta con la información relacionada con la variable encontrada?
1	Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés	SI

#### Variable: Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés

En la conformación del Consejo Directivo de la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca, se puede evidenciar la intervención de los siguientes grupos de interés:

Por parte de la Gobernación del Valle del Cauca El Gobernador(a) del departamento o su delegado, guíen lo presidirá y El Secretario(a) departamental de salud del Valle del Cauca o su delegado; Por parte de las Administraciones Municipales Un (1) representante de los alcaldes del departamento, elegido entre ellos mismos; Por parte de las Universidades o Instituciones Educativas- Entes Académicos: Un (1) representante del sector académico, de una universidad que tenga sede principal en el departamento del Valle del Cauca, con amplia trayectoria en la investigación y formación en el campo de la salud ambiental y/o saneamiento ambiental, elegido por el Gobernador(a) del departamento del Valle del Cauca, de terna sometida a su consideración por el Director general de la UESVALLE; Un (1) representante del sector gremial de las asociaciones gremiales del área de la salud ambiental y/o saneamiento ambiental, elegido por el Gobernador(a) del departamento del Valle del Cauca, de terna sometida a su consideración por el Director general de la UESVALLE. Un (1) representante de las veedurías ciudadanas elegido por ellos mismos.



## **6. CONCLUSIONES**

La Entidad requiere construir un instrumento que le permita efectuar una adecuada caracterización de usuarios, ciudadanos, grupos de valor y de interés pues va a permitir conocer más de cerca las necesidades y expectativas que tienen los ciudadanos frente a los programas, servicios y trámites que brinda la entidad en el departamento del Valle y ciudades cercanas de otros departamentos.

La información que nos brinda la caracterización, busca adecuar la implementación de sistemas y tecnologías de la información a las expectativas y preferencias de los usuarios ciudadanos y grupos de valor en materia de canales electrónicos, con el fin de satisfacer adecuadamente sus requerimientos. Así mismo, la caracterización nos permite conocer a los ciudadanos, usuarios o grupos valor y de interés que puede involucrar con mayor facilidad a los procesos de innovación y en general en procesos de participación ciudadana por medios electrónicos.

Dentro de los grupos de valor involucrados con la UESVALLE, hay un porcentaje alto de madres cabeza de familia.



## **7. OBSERVACIONES GENERALES**

Para realizar una buena caracterización se requiere el acceso a las bases de datos internas, para conocer la información que allí se almacena, si bien hay datos sensibles que no deben ser de conocimiento público, se requiere explorar nuevas variables que nos permitan construir un ejercicio que beneficie a la Entidad en el conocimiento de sus usuarios o sujetos potenciales y poder hacer un análisis de sus requerimientos para poder retroalimentar la atención del servicio que actualmente se presta y visibilizar los segmentos de los grupos de valor con los que se cuenta.

## **8. RECOMENDACIONES Y ACCIONES DE MEJORA**

Al realizar esta caracterización y después de analizar el comportamiento de los grupos de valor y grupos de interés de la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca, se logró identificar la importancia de este tipo de análisis, que permiten a la entidad dimensionar cuáles pueden ser las acciones que se deben implementar o adoptar, con el fin de mejorar los servicios que ofrece.

Para continuar mejorando nuestros servicios, se requiere un trabajo conjunto entre los diferentes procesos de la entidad para la recolección de variables que permitan identificar información relevante para el desarrollo de este documento.

Ajustar las fuentes de información propias (INFOMED, SISA, etc...) para que identifiquen los requerimientos de los grupos de valor y de otros grupos de interés; esto permitirá capturar información de los usuarios dentro de los cuatro canales de atención de la UESVALLE (presencial, escrito, virtual y telefónico).

Capacitar y generar ejercicios de caracterización basados en la Guía de caracterización de usuarios del DNP que involucre las subdirecciones Técnica y Administrativa, y a todos los procesos institucionales.

También se debe implementar un modelo de datos relacional, el cual va a permitir extraer la información única de las bases de datos y consolidarla en un solo reporte.

Es necesario que los diferentes formatos de los procesos, especialmente los misionales, incluyan campos que permitan capturar datos que conlleven a una adecuada caracterización en ejercicios futuros, aprovechando que en estos momentos la Entidad se encuentra en una etapa de revisión y ajuste documental de su Sistema de Gestión de Calidad.



## 9. GLOSARIO

### **Caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés:**

Caracterizar hace referencia a identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés 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 para: el diseño o adecuación de la oferta institucional, el establecimiento de una estrategia de implementación o mejora de canales de atención, el diseño de una estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía, el diseño de una estrategia de rendición de cuentas que incluya acciones pertinentes en materia de información, diálogo e incentivos, el diseño e implementación de mecanismos de participación ciudadana en la gestión y en general la adecuada implementación y evaluación de políticas públicas.

### **Grupos de valor:**

Conjunto conformado por “Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad”.

### **Grupos de Interés:**

Son audiencias a quienes no se les dirige propiamente la información elaborada por la entidad, pero puede que en determinados casos hagan uso de ella.

### **Variables geográficas:**

Dan cuenta de la ubicación geográfica de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés 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 del grupo de interés, para no excluir elementos importantes para el análisis.

### **Variables demográficas:**

La demografía estudia las características de una población y su desarrollo a través del tiempo. Al igual que las variables geográficas, esta es una de las categorías más utilizadas en ejercicios de caracterización.

### **Variables Intrínsecas:**



Estas variables hacen referencia a actividades o valores comunes (preferencias individuales o estilos de vida) de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés que permiten identificar características para diferenciarlos.

**Variables de comportamiento:**

Estas variables corresponden a las acciones observadas en los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, más allá de lo que dicen hacer o preferir. Permiten identificar los motivos o eventos que los llevan a interactuar con una entidad y las características de esta interacción.

## 10. BIBLIOGRAFÍA

- Guía para la caracterización de usuarios de entidades públicas. Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones. Gobierno en línea. Noviembre de 2011.
- Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del DNP.
- Base de datos del Sistema integral en Salud Ambiental (SISA) de la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle.
- Encuestas de Satisfacción al Ciudadano de la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle.