



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

2024

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	6
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	8
4. DESCRIPCIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR.....	10
5. RECOLECCIÓN DE DATOS.....	12
5.1. PQRSD.....	13
5.1.1. Formulación electrónica	13
5.1.2. Correo Electrónico	14
5.1.3. Línea telefónica.....	15
5.1.4. Presencial	15
5.1.5. Escrito	15
5.2. Base de datos CCOA	15
5.3. Base de datos ASOCOMUNAL	15
5.4. Observatorio de Políticas Públicas del Municipio de Rionegro.....	16
5.5. Recolección de información interna: descripción sociodemográfica de empleados.	16
6. TIPO DE POBLACIÓN A CARACTERIZAR.....	16
7. VARIABLES USADAS PARA LA CARACTERIZACIÓN DE PERSONAS NATURALES	17
a. Usuarios.....	18
b. Clientes Externos.....	20
c. Clientes Internos.....	22
REFERENCIAS.....	26

TABLA DE ILUSTRACIONES.

Ilustración 1. Formato para la radicación de PQRSDf del sitio web de la ESO Rionegro S.A.S.	14
Ilustración 2. Grupos de Valor a Caracterizar.	17
Ilustración 3. Usuarios por Sector.	18
Ilustración 4. Grupos etarios.	19
Ilustración 5. Usuarios por estrato.	20
Ilustración 6. Viviendas por zona.	¡Error! Marcador no definido.
Ilustración 7. Viviendas por Estrato.	¡Error! Marcador no definido.
Ilustración 8. Caracterización por sexo de clientes internos.	22
Ilustración 9. Caracterización por sexo de clientes internos.	23
Ilustración 10. Caracterización por estado civil de clientes internos.	23
Ilustración 11. Caracterización por escolaridad de clientes internos.	24

INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC) y el Departamento Nacional de Planeación (DNP) destacan la relevancia de realizar una adecuada caracterización de los grupos de interés, ciudadanos y/o usuarios de toda entidad pública. Este proceso permite identificar de manera precisa las particularidades, necesidades, expectativas y preferencias de la población objetivo, facilitando el diseño de estrategias y servicios más focalizados, pertinentes y eficientes. De esta forma, la entidad no solo optimiza su oferta institucional, sino que también fortalece los canales de participación y retroalimentación, incrementando el vínculo y la confianza ciudadana.

La caracterización constituye un requisito clave dentro de diversas Políticas de Desarrollo Administrativo establecidas en el Decreto 2482 de 2012 y es un pilar fundamental para la implementación de la Ley 1712 de 2014. Esta herramienta posibilita reconocer la demanda de información de los distintos grupos sociales, sirviendo como base para el diseño de acciones efectivas de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas. Al conocer de forma directa los intereses y necesidades de información, la entidad puede convocar, informar y vincular de manera más efectiva a sus públicos en los procesos que lidera.

En el caso de la Empresa de Seguridad del Oriente ESO Rionegro S.A.S., este ejercicio de caracterización se sustenta en el análisis de las solicitudes recibidas a través de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), así como en los requerimientos gestionados directamente por los procesos misionales de la Empresa. Dichos insumos, recopilados mediante los canales oficiales y como parte de la estrategia de Rendición de Cuentas, permitirán identificar variables geográficas, demográficas y de comportamiento que faciliten el diseño, ajuste y mejora de la gestión institucional, orientando los servicios hacia las verdaderas necesidades de la comunidad.

1. CONTEXTUALIZACIÓN

1.1.1. Alcance

El presente ejercicio busca segmentar los grupos de valor que interactúan con la Empresa de Seguridad del Oriente ESO Rionegro S.A.S., considerando variables geográficas, demográficas y de comportamiento que inciden en su relación con la entidad. Con ello se pretende optimizar los servicios, ya sea de forma directa o indirecta, y desarrollar estrategias de atención alineadas con los requerimientos recibidos durante la vigencia 2024.

1.1.2. Objetivo General

Analizar las características, comportamientos y preferencias de las personas y grupos de interés que interactúan con la Empresa de Seguridad del Oriente - ESO Rionegro S.A.S, con el propósito de establecer segmentos de atención que optimicen la gestión en los diferentes canales y niveles de servicio, permitiendo identificar sus necesidades y motivaciones al momento de acceder a los servicios ofrecidos.

1.1.3. Objetivos Específicos

- Reconocer la relevancia de la caracterización como herramienta para fortalecer los mecanismos de Rendición de Cuentas de la Empresa.
- Definir las fuentes de información necesarias para llevar a cabo el proceso de caracterización.
- Determinar las variables clave que faciliten la identificación de las características, comportamientos y preferencias de la población vinculada con la Entidad.
- Presentar los resultados estadísticos obtenidos para cada variable definida.
- Detectar áreas de mejora que contribuyan a optimizar la calidad del servicio.

1.1.4. Responsable

La ejecución de este ejercicio está a cargo del Profesional Universitario responsable de Atención al Usuario de la Empresa y del área de Alumbrado Público, en articulación con el Asesor de Planeación Estratégica y con el apoyo 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.

2. GENERALIDADES DE LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MINTIC –, mediante su Guía de Caracterización de Usuarios para Entidades Públicas, resalta la relevancia de identificar las particularidades de ciudadanos, usuarios o grupos de valor que se relacionan con la entidad. Este proceso permite segmentarlos en conjuntos con atributos similares, empleando variables de tipo demográfico, geográfico, intrínseco y de comportamiento. A partir de esta segmentación, es posible diseñar y ejecutar acciones orientadas a ajustar actividades, decisiones y servicios, logrando así responder de forma más efectiva a la mayor cantidad de requerimientos, obtener retroalimentación oportuna y fomentar la participación activa en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

En el caso de la Empresa de Seguridad del Oriente – ESO Rionegro S.A.S –, el propósito de la caracterización es conocer a fondo a los diversos grupos de valor que utilizan sus canales de atención, con el objetivo de desarrollar estrategias que optimicen la prestación de servicios. Este conocimiento permitirá diseñar ofertas de atención focalizadas, alineadas con las necesidades específicas de los usuarios, y responder de manera eficiente a sus solicitudes.

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

Llevar a cabo un proceso de caracterización ofrece beneficios como:

- Incrementar el conocimiento de la entidad sobre su base de usuarios.
- Fortalecer los canales y prácticas de comunicación entre la entidad y la comunidad.

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

- Detectar de forma precisa las necesidades de los usuarios, para darles respuesta de manera oportuna y eficaz.
- Enfocar los servicios y las comunicaciones hacia los grupos que más lo requieren.
- Reforzar la confianza y credibilidad que los usuarios tienen en la entidad y, por extensión, en el Estado.
- Proporcionar información clave para mejorar los servicios actuales y desarrollar nuevas ofertas para segmentos que aún no reciben atención adecuada.
- Facilitar la planificación e implementación de estrategias que fortalezcan la relación entre la entidad pública y sus usuarios.

2.2. Condiciones para una caracterización efectiva²

Para que las variables empleadas en la descripción de los grupos de usuarios sean útiles y diferenciadoras, deben cumplir las siguientes condiciones:

- **Medibles:** Deben poder cuantificarse o evaluarse para cada usuario, de manera que se pueda identificar con claridad cómo se clasifica frente a cada variable.
- **Sustanciales:** Deben agrupar una porción significativa de la población objetivo, justificando así el esfuerzo invertido en atender a la mayoría.
- **Asociativas:** Deben vincularse directamente con las necesidades particulares de cada grupo, asegurando que los servicios ofrecidos tengan pertinencia.
- **Accesibles:** Deben permitir que los segmentos identificados puedan ser contactados y atendidos por la entidad.
- **Consistentes:** Deben mantener su validez y utilidad en el tiempo, incluso si algunos usuarios cambian de segmento.

3. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Como se indicó previamente, la caracterización de usuarios consiste en identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de valor que interactúan con la entidad, para agruparlos en segmentos con características comunes.

² Tomado de 'Guía para la Caracterización de Usuarios de las entidades Públicas'. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

El Departamento Nacional de Planeación (DNP) resalta que, dentro de la administración pública, la caracterización cumple un papel clave para:

- i. Diseñar y ajustar la oferta institucional.
- ii. Definir estrategias para implementar o mejorar los canales de atención.
- iii. Elaborar planes de comunicación e información dirigidos a la ciudadanía.
- iv. Desarrollar estrategias de rendición de cuentas que contemplen acciones de información, diálogo e incentivos.

Estas acciones garantizan un uso eficiente y pertinente de la información institucional, fortaleciendo la confianza de la ciudadanía en las entidades y en el Estado.

La rendición de cuentas es tanto una obligación legal como una práctica de buena gestión, que permite a las entidades explicar y justificar sus decisiones y resultados ante la ciudadanía, quien tiene el derecho de solicitarlas. Para que esta información sea útil, debe ser veraz, clara y entregada oportunamente. Por ello, el punto de partida es conocer a la población a la que se dirige, identificando sus intereses y necesidades de información, para así diseñar estrategias de comunicación y espacios de diálogo que favorezcan su participación en la gestión pública.

En el marco de la rendición de cuentas y de la generación de espacios de participación, la caracterización de usuarios, ciudadanos o grupos de valor se convierte en una herramienta esencial para diferenciar actores, reconocer la diversidad y aplicar un enfoque diferencial basado en los derechos humanos. Por esta razón, este proceso debe llevarse a cabo antes de implementar acciones vinculadas a la Política de Participación Ciudadana y a la Política de Rendición de Cuentas (CONPES 3654), en cualquiera de sus componentes: información, diálogo o incentivos.

La rendición de cuentas es un pilar fundamental para garantizar la transparencia y la responsabilidad en el uso de los recursos públicos. Implica que los servidores públicos informen, justifiquen y asuman la responsabilidad por la gestión realizada y los resultados obtenidos, cumpliendo con principios de eficiencia, eficacia, transparencia y legalidad. En otras palabras, es un mecanismo de comunicación con la ciudadanía y otros actores interesados, mediante el cual se presenta información clara y precisa sobre las acciones emprendidas y el grado de cumplimiento de los objetivos institucionales.

En el caso de la Empresa de Seguridad del Oriente – ESO, la rendición de cuentas se desarrolla en espacios como:

- Presentaciones ante el concejo municipal.
- Publicación de información en el sitio web institucional.
- Informes ante la junta directiva y la asamblea.

La caracterización de usuarios sirve como base para que las entidades identifiquen y comprendan a las organizaciones, ciudadanos y grupos de valor con los que se relacionan, de modo que puedan ser consultados, informados y convocados durante el proceso de rendición de cuentas. Asimismo, este ejercicio fortalece las estrategias de comunicación, definiendo los canales y medios más adecuados según criterios geográficos, demográficos y tecnológicos. Con ello, se pueden priorizar los temas y enfoques que requieren mayor atención en el ejercicio continuo de transparencia y diálogo con la comunidad.

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	
	Devimed	
	Juntas de Acción Comunal - JAC	Corporaciones sin ánimo de lucro de carácter local en donde confluyen los

	Juntas Administradoras Locales - JAL	principales beneficiarios y/o usuarios de los servicios de la ESO, los ciudadanos, y son los principales veedores del funcionamiento de nuestros servicios.
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 locales como nacionales.	Información relacionada con la gestión de la gerencia y el cumplimiento de su plan de acción.
		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 datos internos, repositorios, observatorios, bases de datos, 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**”, dando clic en el botón de “**PQRSD**” (<https://eso.gov.co/pqrsl/>).

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.

The screenshot shows the 'PQRSD' (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia) form on the website of Empresa de Seguridad del Oriente Rionegro S.A.S. The form is titled 'Por favor diligencie el siguiente formulario para una atención más oportuna:'. It includes a sidebar with icons for 'Lineamientos para la atención de PQRSD' and 'Respuestas a peticiones anónimas'. The main form fields are: 'Asunto' (dropdown), 'Documento de Identidad' (dropdown), 'Número de Documento' (text), 'Nombre' (split into 'Nombre' and 'Apellidos'), 'Teléfono' (text), 'Correo electrónico' (text), 'Mensaje' (text area), and 'Desplegable' (dropdown). At the bottom, there is a 'No soy un robot' checkbox and a reCAPTCHA logo.

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

5.1.2. Correo Electrónico

Otra forma de la radicación de PQRSD en la Empresa es mediante correo

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



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

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 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.

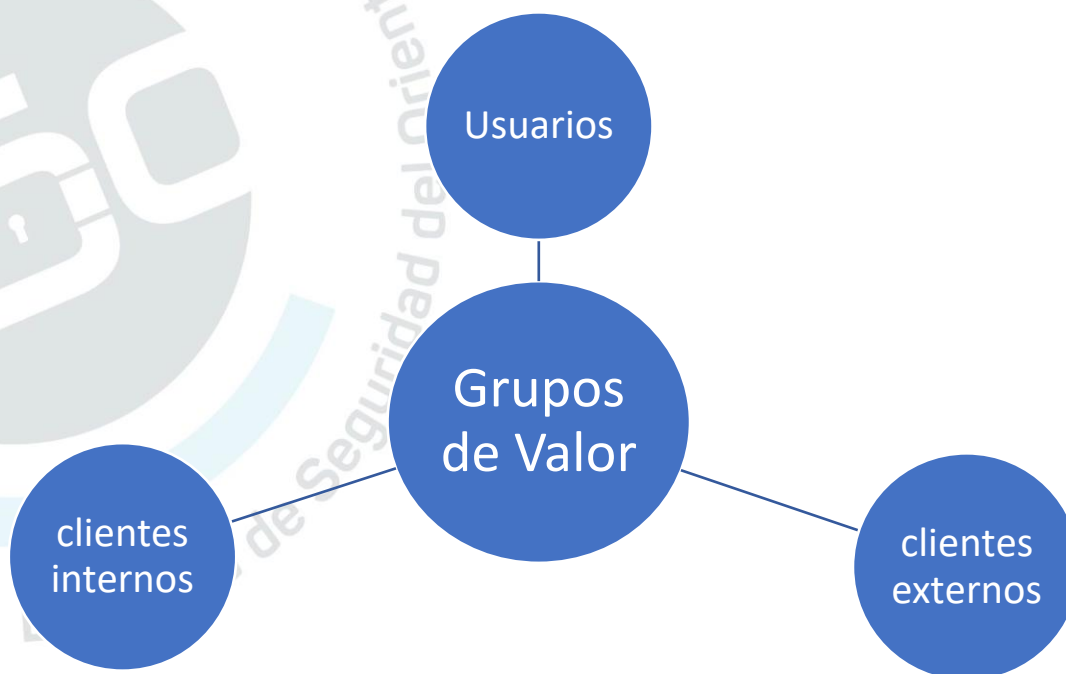


Ilustración 2. Grupos de Valor a Caracterizar.

7. VARIABLES USADAS PARA LA CARACTERIZACIÓN DE PERSONAS NATURALES

A continuación, se describen las variables definidas para llevar a cabo la caracterización de usuarios personas naturales:

- **Geográficas:** Corresponden a la localización física de ciudadanos, usuarios o interesados, así como a las particularidades vinculadas a este aspecto. Facilitan la identificación de las zonas en las que la ESO Rionegro S.A.S. tiene presencia con sus productos y servicios.
- **Demográficas:** Para su construcción, se consolida una base de datos con variables que permitan reconocer las características de la población, considerando edad, género, estrato socioeconómico y nivel de formación académica.
- **Intrínsecas:** Incluyen información sobre el acceso y uso de los canales de comunicación ofrecidos por la ESO Rionegro S.A.S., con el propósito de identificar cuáles son utilizados con mayor frecuencia por los usuarios.

Una vez definidas las variables de caracterización, es fundamental priorizarlas,

seleccionando únicamente aquellas relevantes para el logro de los objetivos, de fácil medición y cuyo valor informativo justifique el costo de su recolección. De esta manera, se determinan las herramientas y estrategias más adecuadas para obtener los datos de los grupos de valor.

a. Usuarios.

Para recolectar la información de los usuarios, fue necesario contar con datos estadísticos de la población del municipio de Rionegro, incluyendo aspectos como ubicación, zona, género, grupos etarios, estrato socioeconómico, entre otros.

Los beneficiarios de los servicios que ofrece la Empresa de Seguridad del Oriente, especialmente en el área de alumbrado público, se concentran principalmente en el municipio de Rionegro.

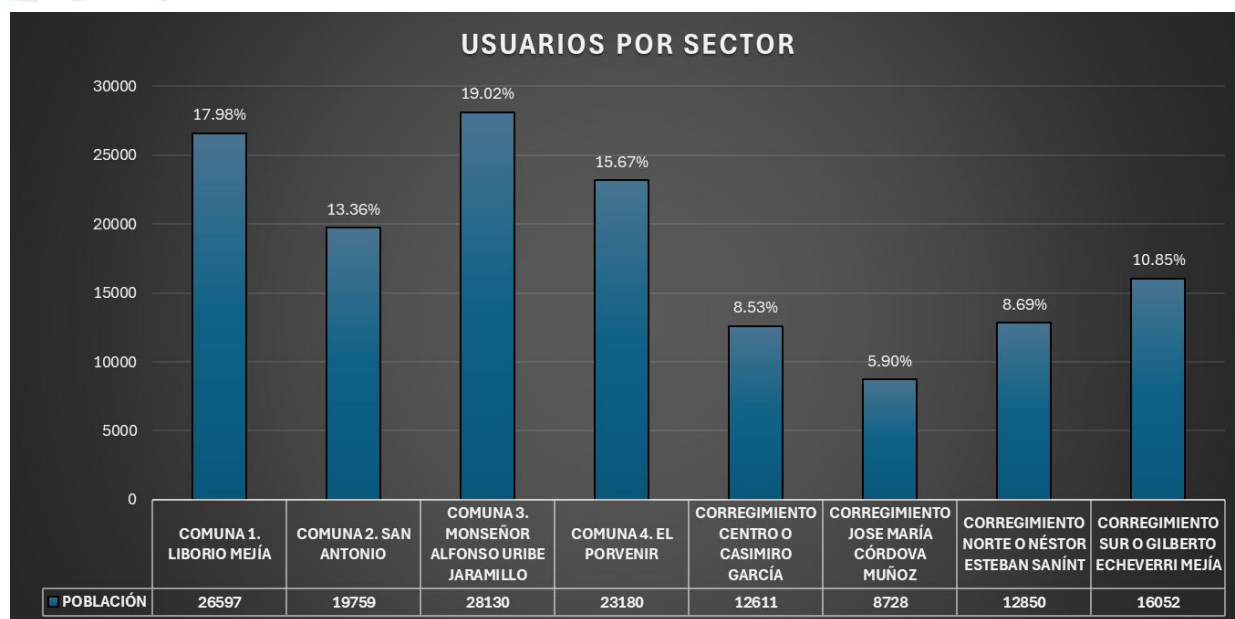


Ilustración 3. Usuarios por Sector.

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 3, tiene una representatividad del 19,02% (equivalente a 28.130 usuarios), seguido por la comuna 1, con un 17,98% (equivalente a 26.597 usuarios), seguido por la comuna 4 y la comuna 2, con 15,67% y 13,36%

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



respectivamente (equivalentes a 23.180 y 19.759 usuarios). En el área rural, se presenta la más alta representatividad en el Corregimiento Sur, con un 10,85% (lo que significa 16.052 usuarios) seguido por el Corregimiento norte con un 8,69% (12.850 usuarios).

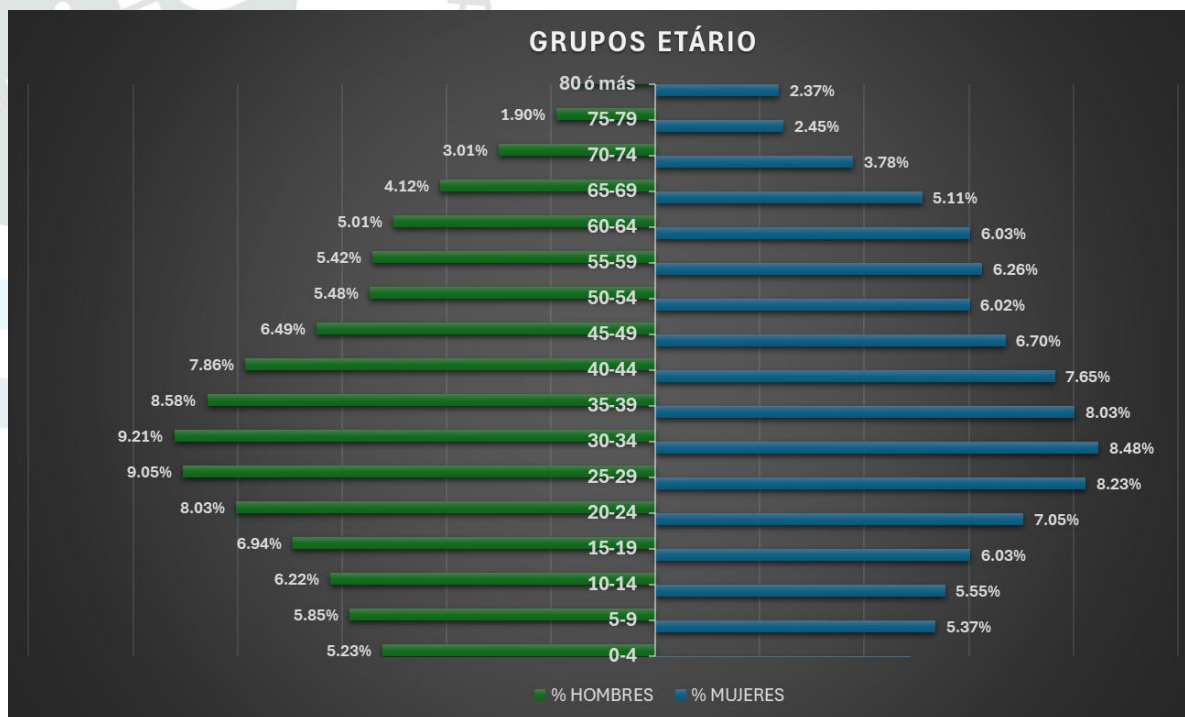


Ilustración 4. Grupos etarios.

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 54,12% (80.045 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 30 y 34 años, con el 9,21% y 8,48% respectivamente. En segundo lugar, se encuentra las personas entre 25 y 29 años, con un 9,05% para los hombres y 8,23% para las mujeres.

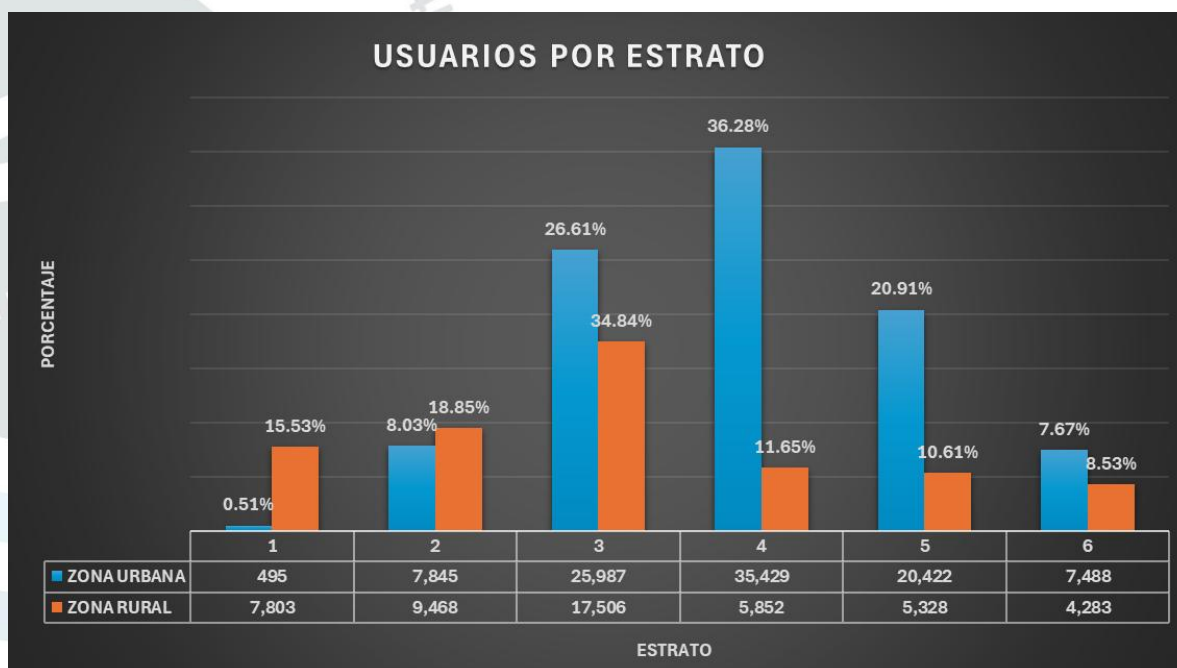


Ilustración 5. Usuarios por estrato.

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 36,28% (lo que corresponde a 35.429 usuarios), seguido por el estrato 3 con 26,61% (25.987 usuarios), estrato 5 con 20,91% (20.422 usuarios). Para la zona rural, se tiene que la mayor representatividad se encuentra en el estrato 3, con un 34,84% (17.506 usuarios), seguidos por el estrato 2 con el 18,85% (9.468 usuarios) y el estrato 1 con el 15,53% (7.803 usuarios).

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 Rionegro S.A.S, 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

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



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
Abejorral
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
AMVA – Área Metropolitana del Valle de Aburrá

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.

PROVEEDORES
Las Américas
Veta
Vipers
Galaxia
Seracis
Coopevian
Segurtec
Ram
Vipers
Thor
Fenix
Thor-granadina

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



c. Clientes Internos.

Corresponden a las personas vinculadas directamente a la organización, quienes forman parte de la estructura de la empresa y desempeñan funciones esenciales para su operación. Mantienen una interacción constante con la ESO Rionegro S.A.S., siendo el ejemplo más representativo su equipo de trabajo o personal vinculado. Cada colaborador es considerado un cliente interno y su aporte resulta determinante para el adecuado funcionamiento y el logro de los objetivos institucionales.

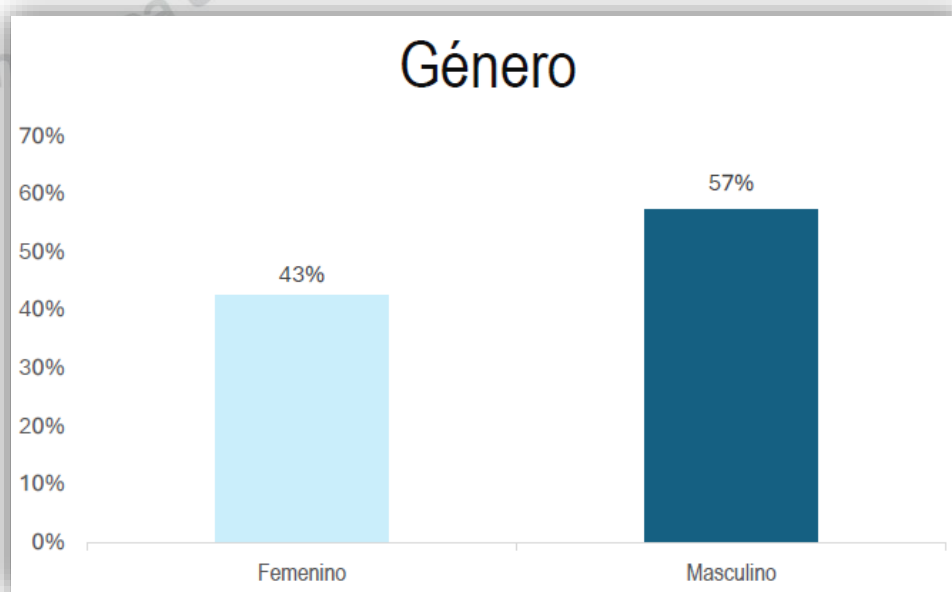


Ilustración 6. Caracterización por sexo de clientes internos.

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

Se evidencia que de 61 personas encuestadas, el 43% de los empleados o clientes internos, representan al género femenino de la ESO, mientras el 57% representa al género masculino.

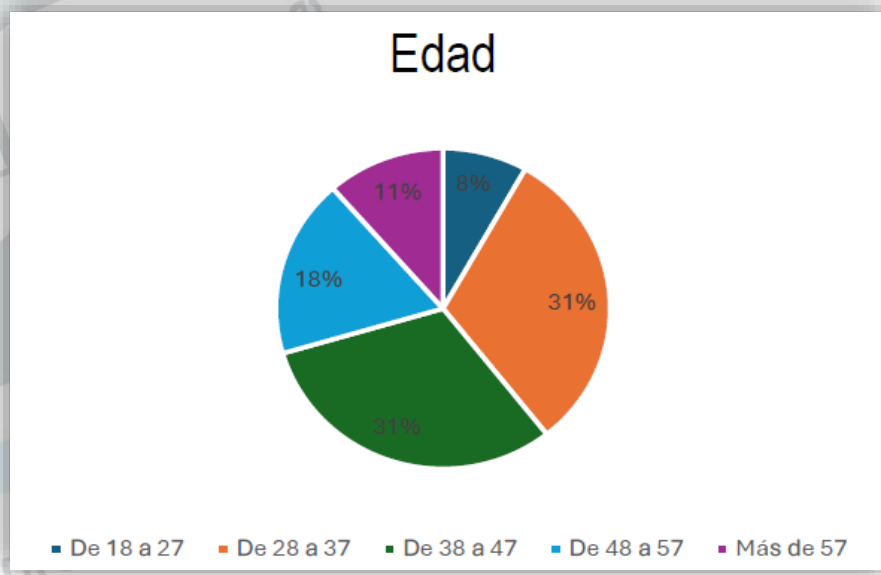


Ilustración 7. Caracterización por sexo de clientes internos.

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

En el grafico se puede observar que, de 61 personas encuestadas, el 31% están en un rango de edad de 28 a 37 años, otro 31% en un rango de 38 a 47 años, el 18% están en un rango de 48 a 57 años y el 8% se encuentra en el rango de edad de 18 a 27 años de edad..

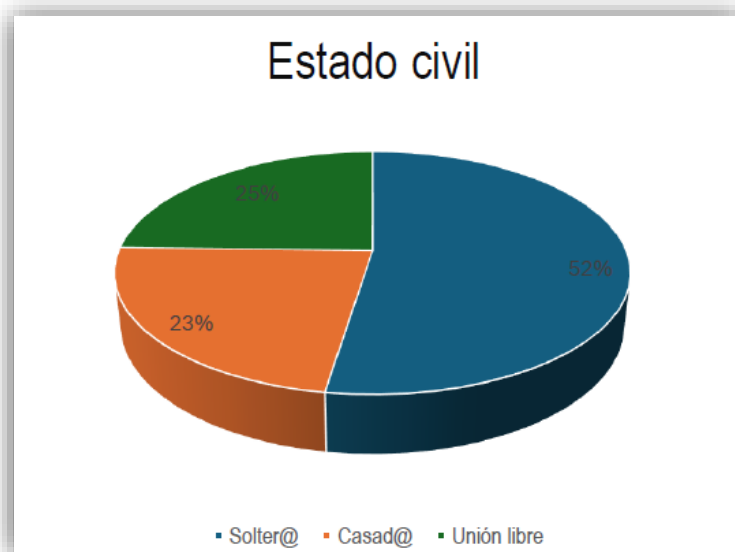


Ilustración 8. Caracterización por estado civil de clientes internos.

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

En el grafico se puede observar que, de 61 personas encuestadas, el 52% son solter@s , el 25% son casados y el 25% viven en union libre.

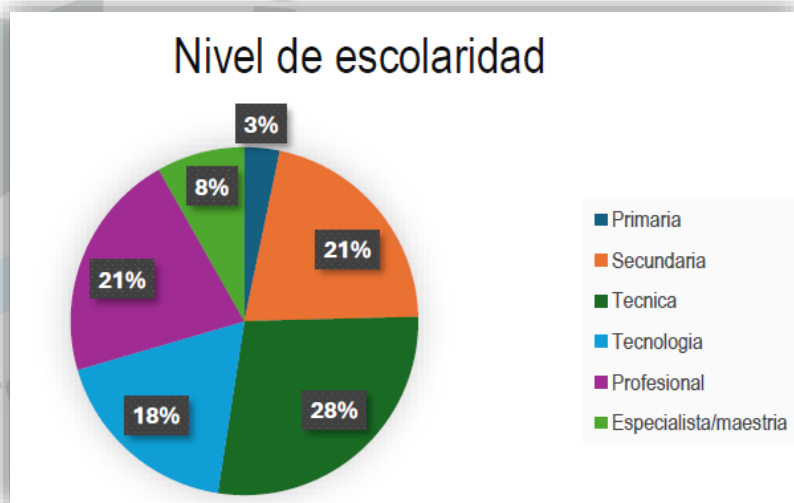


Ilustración 9. Caracterización por escolaridad de clientes internos.

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

En el grafico se puede observar que, de 61 personas encuestadas, se obtiene que 28% cuentan con una especialización o maestría, el 21% son profesionales, el 21% son bachilleres, el 18% tecnólogos, el 8% son técnicos.

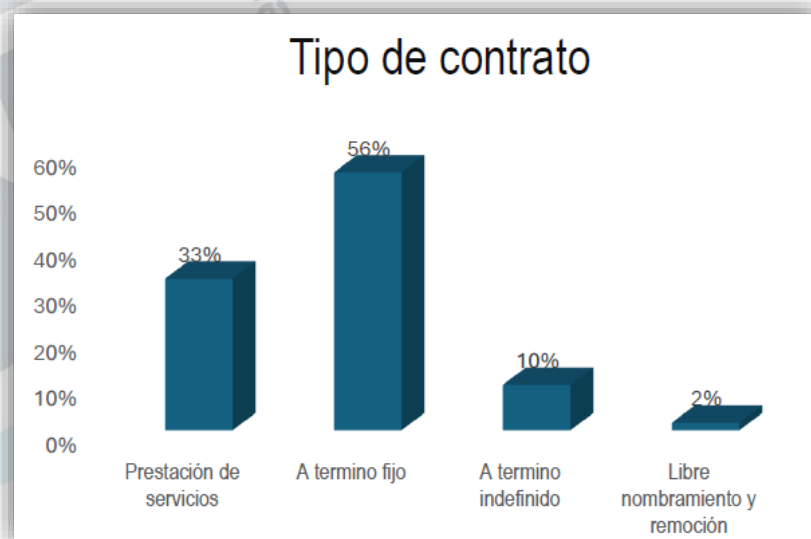


Ilustración 10. Caracterización por estado civil de clientes internos.

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

En el grafico se puede observar que, de 61 personas encuestadas, el 56% tiene contrato a término fijo, el 33% tiene contrato de prestación de servicios, el 10% tiene contrato a término indefinido y el 2% tiene contrato de libre nombramiento y remoción.

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>
- Observatorio de Políticas Públicas: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiNjI2MmIxMDAtNWEzOC00MjA4LWFmYjktYTY0NTYzOTc1YTUzliwidCI6IjJhZDZiYjNhLWM1ZDctNDNmMS1hYjM5LTZiMGNmNjk4MCIslmMiOjR9>