

Informe de caracterización de usuarios

Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P.

Introducción:

VALLECAUCANA DE AGUAS S.A. E.S.P. es una empresa para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo y sus actividades complementarias. Es el encargado de la gestión, implementación y seguimiento a la ejecución del PDA (Plan Departamental de Aguas) en el Valle del Cauca.

Para la entidad es indispensable identificar las características de la población objetivo y los grupos de interés, los cuales se ven beneficiados o tienen relación con los productos y servicios de la empresa.

La caracterización de usuarios es un requisito asociado al cumplimiento de varias de las políticas establecidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, tales como: Planeación Institucional, Gobierno Digital, Racionalización de trámites, Servicio al Ciudadano, Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas. Así mismo, en el marco del plan anticorrupción y de atención al ciudadano y con el fin de fortalecer el diálogo de doble vía con la ciudadanía, para la vigencia 2022 se establece realizar la caracterización de usuarios y partes interesadas en la entidad.

Con respecto a la metodología se tomó como orientación inicial la “Guía de Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés” del Departamento Nacional de Planeación - DNP, no obstante, la metodología puede variar según el enfoque desde el cual se analice la información, así como las variables para tener en cuenta y el uso de sus resultados.

Para lograr los objetivos se ha establecido un grupo interdisciplinar encargado de establecer variables de interés y niveles de desagregación, definir mecanismos de recolección de la información, centralizar la información que resulte del ejercicio, socializar los resultados del proceso de caracterización al interior de la empresa y facilitar la consulta de la misma por parte de otras entidades, la ciudadanía en general, los usuarios o los grupos de interés.

Para el ejercicio se tuvieron en cuenta variables geográficas, demográficas, intrínsecas y de comportamiento; tanto para personas naturales como para personas jurídicas. Estas variables fueron definidas y priorizadas con cada proceso teniendo en cuenta la relevancia para el cumplimiento de los objetivos (general y específicos) establecidos para la caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de interés. Estas variables priorizadas serán objeto de levantamiento y análisis de información para el desarrollo del ejercicio.

El mecanismo que se determinó para la recolección de la información fue la encuesta, y esta fue aplicada desde los diferentes procesos de la entidad con sus contactos externos. Es importante tener en cuenta que el levantamiento de la información es un proceso continuo que permite actualizar constantemente la caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de interés.

1. Objetivo general de la caracterización de usuarios, ciudadanos o grupos de interés:

Identificar las características de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés con los que tiene relación la empresa Vallecaucana de Aguas SA ESP, para la toma de decisiones en el diseño de estrategias que relacionen la empresa con sus actores externos.

2. Objetivos específicos de la caracterización de usuarios, ciudadanos o grupos de interés:

Identificar los canales de atención sobre los cuales se debe priorizar las acciones para contar con la atención adecuada al ciudadano.

Diseñar estrategias de comunicación para una acertada rendición de cuentas y participación ciudadana.

3. Normograma.

Ley 1757 de 2015 (Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática).

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).

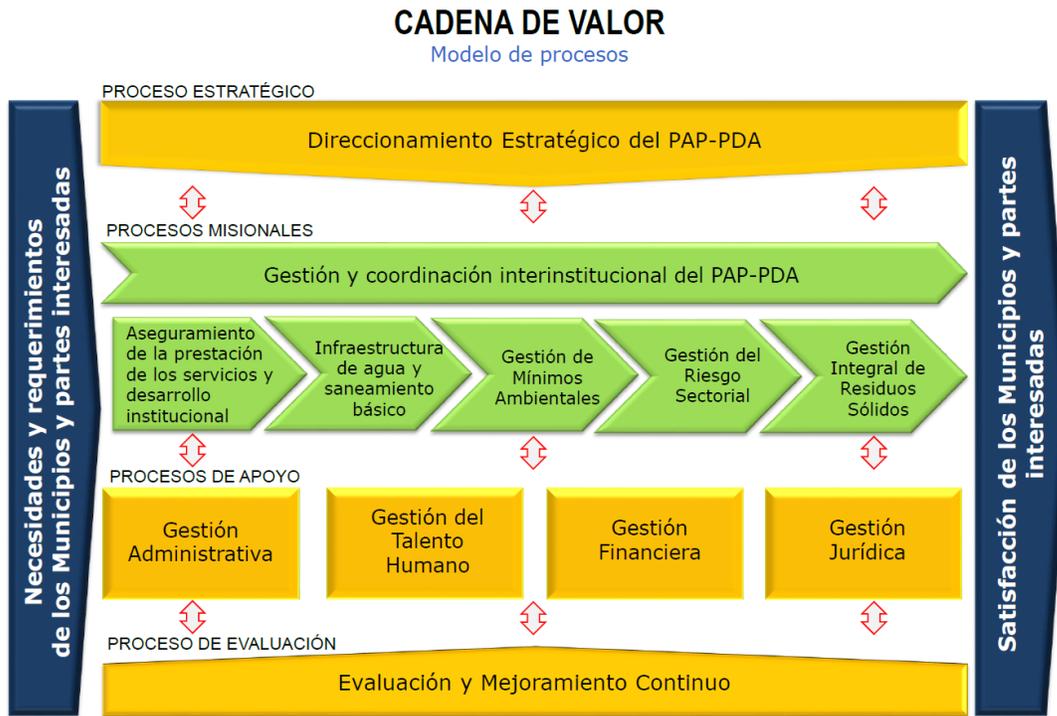
Ley 962 de 2005 (por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos).

Documento CONPES 3785 de 2013 (Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano).

4. Alcance:

Realizar la caracterización de los grupos de valor y partes interesadas de la empresa Vallecaucana de Aguas SA ESP en los procesos misionales (aseguramiento de la prestación de los servicios públicos y desarrollo institucional, infraestructura de agua y saneamiento básico, gestión integral de residuos sólidos, gestión del riesgo sectorial, gestión de mínimos ambientales) y de apoyo (gestión financiera).

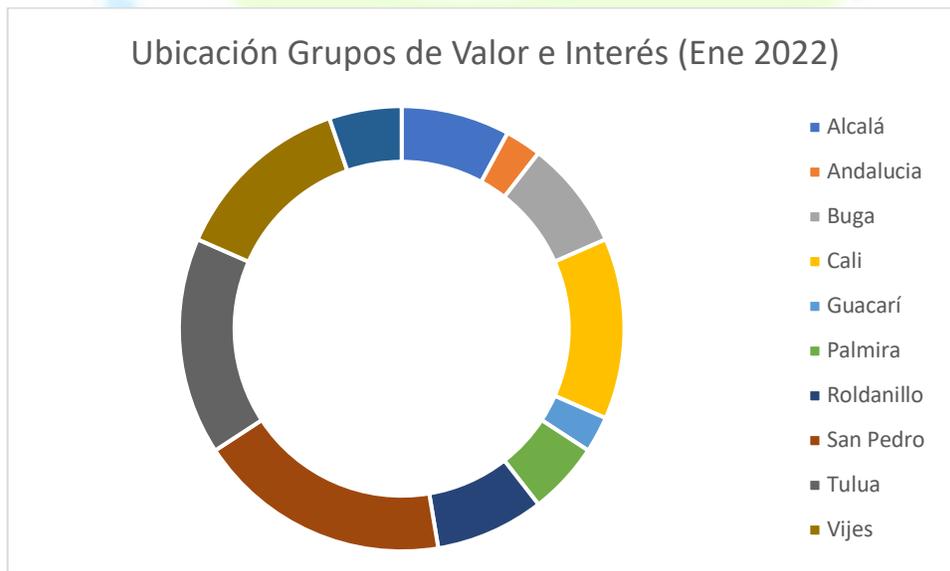
Imagen 1



5. Caracterización de variables.

Actualmente nuestros grupos de valor y grupos de interés se encuentran ubicados geográficamente en los Municipios relacionados en la Imagen 2. Es importante recordar que este informe se encuentra en constante actualización dado que el proceso de levantamiento de información es constante.

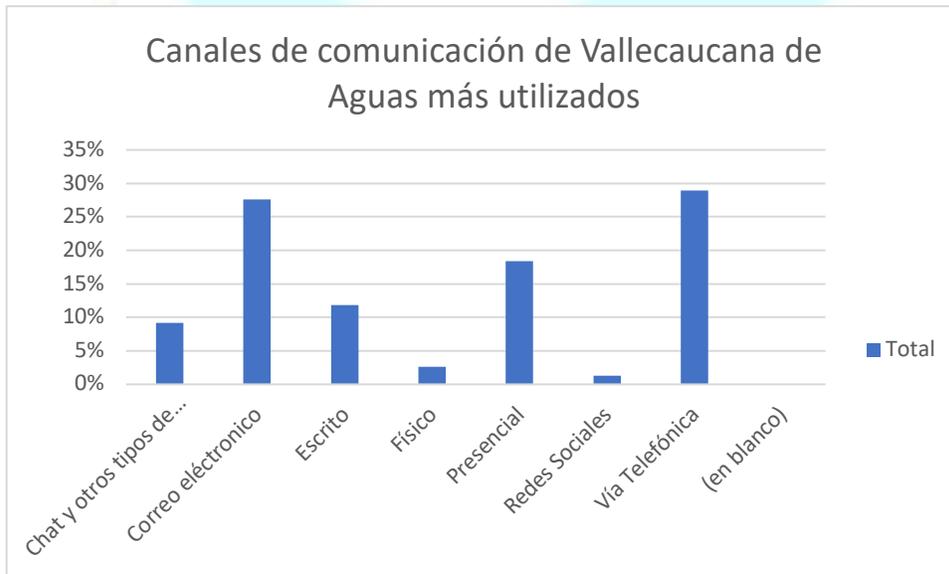
Imagen 2



Se hace necesario definir los términos “grupo de valor” y “grupo de interés” para tener claridad, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) “toda entidad pública cumple con un propósito fundamental para el cual fue creada: satisfacer un derecho constitucional o resolver los problemas o necesidades de un grupo de ciudadanos, a los cuales se les va a denominar grupos de valor”. Por otro lado, Los grupos de interés (Stakeholders), son personas y organizaciones que están interesadas e involucradas con la entidad que usted representa e interactúan con la misma, la identificación de las expectativas, necesidades y canales de comunicación con sus grupos de interés es fundamental para el desarrollo de la estrategia.

Las personas encuestadas en cada uno de estos municipios tienen comunicación con Vallecaucana de Aguas SA ESP a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos para tal fin (chat, correo electrónico, escrito, presencial, redes sociales y vía telefónica), siendo los más utilizados el correo electrónico, la atención presencial y la vía telefónica (Imagen 3). Esto nos permite enfocar esfuerzos para que estos canales más utilizados sean contemplados para robustecerlos, si es posible, como estrategias de servicio al ciudadano. También buscar la forma de promover los otros canales de comunicación.

Imagen 3



El nivel de escolaridad varía entre los grupos de Valor y los grupos de Interés. Esto teniendo en cuenta que la misión de Vallecaucana de Aguas SA ESP se enfoca en “Gestionar e implementar proyectos integrales de inversión regional y municipal sostenibles, que mejoren cobertura, calidad, continuidad, crecimiento y viabilidad empresarial de los servicios de agua potable, saneamiento básico y ambiental para el departamento del Valle

del Cauca”. Las zonas donde se debe implementar y mejorar los servicios básicos de agua potable y saneamiento básico, por lo general son zonas rurales necesitadas de desarrollo en diferentes ámbitos; entre ellos la formación académica y profesional. Por otro lado, los grupos de interés son aquellas entidades públicas y privadas que interactúan con Vallecaucana de Aguas SA ESP o con sus productos y servicios sin ser los beneficiarios finales de los procesos misionales. Estas entidades tienen en su talento humano personal con una formación mayor en diferentes cargos.

Esto nos permite saber que las estrategias de participación ciudadana deben tener en cuenta la población a las cuales van dirigidas, buscando un lenguaje claro y apropiado para garantizar la comunicación efectiva. Dentro de espacios en los cuales se unan estas diferentes poblaciones objetivo, como por ejemplo una rendición de cuentas, debemos utilizar el lenguaje que permita la comprensión a la mayor cantidad de personas o a su totalidad, es decir, el más simple y básico.

Al socializar información de interés con la ciudadanía debemos tener en cuenta que, al igual con el nivel de escolaridad, el acceso a diferentes canales de comunicación varía en gran medida entre el grupo de valor y el grupo de interés; por lo que se deben buscar estrategias de comunicación diferenciando estas realidades. Por ejemplo, la invitación a un espacio de participación ciudadana no puede hacerse solamente por redes sociales y correo electrónico, sino buscar la forma de que en aquellas zonas donde carezcan de esta tecnología, también pueda llegar la información.