





CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS



	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.	Versión: 1
		Fecha: febrero 2026
		Página 1 de 6

Contenido

Documento de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés	2
Capítulo I – Introducción	2
Capítulo II – Marco Normativo	2
Capítulo III – Objetivos	2
Capítulo IV – Grupos de Valor e Interés	2
Capítulo V – Metodología de Caracterización	4
Capítulo VI – Indicadores de Rendición de Cuentas (KPI's).....	6
Capítulo VII – Estrategia de Comunicación	6
Capítulo VIII – Transparencia y Control	6

	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.	Versión: 1
		Fecha: febrero 2026
		Página 2 de 6

Documento de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés

Capítulo I – Introducción

La caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés es un insumo clave para la rendición de cuentas y la participación ciudadana. Permite identificar particularidades, necesidades y expectativas de los actores sociales, garantizando que la gestión institucional sea incluyente, transparente y ajustada a la diversidad del territorio.

Capítulo II – Marco Normativo

- Constitución Política de Colombia (1991) – Democracia participativa.
- Ley 1757 de 2015 – Participación democrática.
- Ley 1712 de 2014 – Transparencia y acceso a la información pública.
- Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción.
- Documento CONPES 3654 de 2010 – Política de Rendición de Cuentas.
- Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC).

Capítulo III – Objetivos

- Reconocer las características de los grupos de valor e interés.
- Segmentar públicos para diseñar estrategias de comunicación y participación.
- Fortalecer la confianza institucional mediante información clara y accesible.
- Promover la corresponsabilidad y el control social.

Capítulo IV – Grupos de Valor e Interés

Institucionales y de Gobierno: Gobernación del Cesar, Alcaldías, Asamblea Departamental, MinVivienda, DNP

Comunitarios: Veedurías ciudadanas, líderes comunitarios, asociaciones de usuarios, juntas de acueductos veredales.

Académicos y técnicos: Universidades, semilleros de investigación, observatorios ciudadanos.


Productivos y empresariales: Cámaras de comercio, gremios de construcción e ingeniería, contratistas de obras y servicios.

Medios de comunicación: Radios comunitarias, periódicos regionales, canales locales, influenciadores digitales.

Grupos diferenciales: Mujeres, jóvenes, adultos mayores, comunidades indígenas, afrodescendientes, población LGBTIQ+, personas con discapacidad.

Entes de control: Ministerio Público (Procuraduría, Defensoría), la Contraloría General de la República, Fiscalía General de la Nación, Superintendencias de servicios públicos, Contraloría General del Departamento Del Cesar




	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.	Versión: 1
		Fecha: febrero 2026
		Página 4 de 6

Capítulo V – Metodología de Caracterización

1. **Diagnóstico inicial:** análisis de participación en eventos previos.
2. **Encuestas digitales y físicas:** percepción sobre gestión y servicios.
3. **Segmentación estratégica:** clasificación por atributos comunes (edad, territorio, rol social).
4. **Mapeo de actores:** identificación de líderes, organizaciones y veedurías.
5. **Retroalimentación continua:** actualización anual de la caracterización.


Matriz de Necesidades y Expectativas

Grupo de Interés	Necesidades	Expectativas ajustadas
Gobierno (Gobernación del Cesar, Alcaldías, Asamblea Departamental, MinVivienda, DNP)	Informes de gestión, convenios	Transparencia en la información, cumplimiento normativo, articulación con políticas públicas, sostenibilidad en la ejecución de proyectos.
Comunidades (Veedurías ciudadanas, líderes comunitarios, asociaciones de usuarios, juntas de acueductos veredales)	Servicios adecuados, capacitación	Participación efectiva en la gestión, respuesta oportuna y clara a solicitudes, corresponsabilidad en el cuidado de los servicios públicos.
Sector productivo y empresarial (Cámaras de comercio, gremios de construcción e ingeniería, contratistas de obras y servicios)	Contratación oportuna, pagos	Confianza en los procesos, agilidad en trámites, estabilidad jurídica y financiera, reglas claras en la contratación.
Grupos diferenciales (Mujeres, jóvenes, adultos mayores, comunidades indígenas, afrodescendientes, población LGBTIQ+, personas con discapacidad)	Atención preferencial, accesibilidad	Inclusión real en la gestión, respeto a la diversidad, equidad en el acceso a servicios y programas institucionales.
Medios de comunicación (Radios comunitarias, periódicos regionales, canales locales, influenciadores digitales)	Información clara, entrevistas	Acceso oportuno a datos, cobertura amplia, comunicación transparente y veraz, fortalecimiento de la confianza pública.
Entes de control (Procuraduría, Defensoría, Contraloría General, Fiscalía, Superintendencia de Servicios Públicos, Contraloría Departamental)	Informes de gestión, reportes de cumplimiento	Cumplimiento estricto de la normatividad, entrega oportuna de información, trazabilidad en los procesos, rendición de cuentas efectiva.

	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.	Versión: 1
		Fecha: febrero 2026
		Página 5 de 6

Matriz de Alineación – Grupos de Interés vs Procesos Estratégicos

Grupo de Interés	Expectativas ajustadas	Procesos estratégicos relacionados
Gobierno (Gobernación, Alcaldías, Asamblea, MinVivienda, DNP)	Transparencia, cumplimiento normativo, articulación con políticas públicas, sostenibilidad	Planeación (alineación con planes nacionales y sectoriales), Aseguramiento (garantía de calidad y continuidad de servicios), Control Interno (cumplimiento normativo y auditorías).
Comunidades (Veedurías, líderes, asociaciones de usuarios, juntas de acueductos veredales)	Participación efectiva, respuesta oportuna, corresponsabilidad en el cuidado de servicios	Aseguramiento (supervisión de prestación de servicios), Secretaría General (atención a PQRS y actos administrativos), Gestión Administrativa/Humana (programas de bienestar y accesibilidad).
Sector productivo y empresarial (Cámaras de comercio, gremios, contratistas)	Confianza, agilidad en trámites, estabilidad jurídica y financiera	Secretaría General (gestión contractual y seguridad jurídica), Gestión Administrativa/Humana (contratación y pagos), Control Interno (verificación de procesos contractuales).
Grupos diferenciales (Mujeres, jóvenes, adultos mayores, comunidades indígenas, afrodescendientes, población LGBTIQ+, personas con discapacidad)	Inclusión real, respeto, equidad en acceso a servicios	Planeación (incorporación de enfoque diferencial en planes), Gestión Administrativa/Humana (políticas de inclusión y accesibilidad), Aseguramiento (garantía de cobertura y calidad en servicios).
Medios de comunicación (radios, periódicos, canales locales, influenciadores digitales)	Acceso oportuno, comunicación transparente y veraz, confianza pública	Planeación (informes y reportes institucionales), Secretaría General (comunicación de actos administrativos y jurídicos), Control Interno (rendición de cuentas y transparencia).
Entes de control (Procuraduría, Defensoría, Contraloría, Fiscalía, Superintendencia de Servicios Públicos)	Cumplimiento estricto de normatividad, trazabilidad, rendición de cuentas efectiva	Control Interno (auditorías y seguimiento), Secretaría General (seguridad jurídica y gestión documental), Aseguramiento (informes de supervisión y cumplimiento sectorial).

	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.	Versión: 1
		Fecha: febrero 2026
		Página 6 de 6

Capítulo VI – Indicadores de Rendición de Cuentas (KPI's)

- Alcance digital del evento (≥ 80 espectadores en streaming).
- Consulta del informe de gestión (≥ 100 visitas únicas en web).
- Interacción ciudadana (≥ 80 encuestas diligenciadas).
- Participación en socializaciones de proyectos (≥ 8 eventos comunitarios).

Capítulo VII – Estrategia de Comunicación

- **Página web:** sección de transparencia y rendición de cuentas.
- **Redes sociales:** difusión de contenidos previos, transmisiones en vivo, encuestas.
- **Medios tradicionales:** boletines de prensa, cuñas radiales, promocionales audiovisuales.
- **Mecanismos de interacción:** buzones físicos y virtuales, formularios de inscripción, encuestas digitales.

Capítulo VIII – Transparencia y Control

- Publicación de resultados en la web institucional.
- Canal abierto de retroalimentación: adcsaesp@aguasdelcesar.gov.co.
- Socialización interna con Gerencia y áreas responsables.
- Informes periódicos con hallazgos y acciones de mejora.

JANOS CONSULTORES-