


2022

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS




	PROCESO	PLANEACIÓN	Versión	01
			Fecha	22-11-2022
	MANUAL	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código	M-PL-01
			Página 1 de 19	

Elaboró: Carlos Mario Grisales Sánchez	Revisó: Héctor Fernando Londoño Flórez	Aprobó: Johan Alexander Osorio Cano
Fecha: 18/11/2022	Fecha: 22/11/2022	Fecha: 22/11/2022
Firma:	Firma:	Firma:

Tabla de contenido

1.	CONTEXTUALIZACIÓN	3
1.1.	Presentación	3
1.2.	Justificación	3
2.	ASPECTOS GENERALES	4
2.1.	Objetivo general	4
2.2.	Objetivos específicos	4
2.3.	Alcance	5
2.4.	Responsables	5
3.	MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	5
4.	METODOLOGIA DE LA CARACTERIZACIÓN	5
4.1.	Variables	5
4.2.	Priorización de las variables	6
4.2.1.	Descripción de la variable geográfica de los usuarios de la Empresa de Aseo de Pereira S.A.S ESP	7
4.2.1.1.	Ubicación (Corporación Autónoma Regional del Risaralda, 2012)	7
4.2.1.2.	Clima (Alcaldía de Pereira, 2022)	7
4.2.2.	Descripción de la variable demográfica de los usuarios de la Empresa de Aseo de Pereira S.A.S ESP	8
4.2.2.1.	Área	8
4.2.2.2.	Sexo	9
4.2.3.	Descripción de la variable intrínsecas de los usuarios de la Empresa de Aseo de Pereira S.A.S ESP	10
4.2.3.1.	Tipo de PQRSDf recibidas	10
4.2.3.2.	Análisis del comportamiento mensual de PQRSDf	10
4.2.3.3.	Identificación de las dependencias requeridas por los usuarios según el comportamiento de las PQRSDf	12
4.2.4.	Descripción de los grupos de interés de la Empresa de Aseo de Pereira S.A.S ESP	13
4.2.4.1.	Dueños	14
4.2.4.2.	Talento humano	14

	PROCESO	PLANEACIÓN	Versión	01
			Fecha	22-11-2022
	MANUAL	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código	M-PL-01
			Página 2 de 19	

4.2.4.3.	Comunidad	14
4.2.4.3.1.	Sector residencial	14
4.2.4.3.1.1.	Unidades residenciales	14
4.2.4.3.1.2.	Juntas de acción comunal	15
4.2.4.3.2.	Sector comercial	15
4.2.4.3.2.1.	Centro comerciales y grandes superficies	15
4.2.4.3.2.2.	Gremios y empresas comerciales	16
4.2.4.3.3.	Sector institucional	16
4.2.4.3.4.	Sector industrial	16
4.2.4.3.5.	Sector educativo	17
4.2.4.3.5.1.	Instituciones educativas	17
4.2.4.3.5.2.	Universidades públicas y privadas	17
4.2.4.4.	Aliados	18
4.2.4.4.1.	Grupos de reciclaje	18
4.2.4.4.2.	Fundaciones y organizaciones sin ánimo de lucro	18
4.2.4.4.3.	Atesa de Occidente S.A.S (Operador del servicio de aseo)	18
4.2.4.4.4.	Gestores autorizados para residuos de manejo diferenciado	19
5.	BIBLIOGRAFÍA	19

Tabla de figuras


Figura 1.	Niveles de profundidad o desagregación de usuarios.	6
Figura 2.	Población desagregada por área	8
Figura 3.	Población desagregada por sexo	9
Figura 4.	Pirámide poblacional	9
Figura 5.	Tipología de las PQRSDF interpuestas por los usuarios de la EAP	10
Figura 6.	Comportamiento mensual de las PQRSDF de la Empresa de Aseo de Pereira S.A.S ESP (periodo: junio 2021 – septiembre 2022)	11
Figura 7.	Dependencias de consulta periodo: junio 2021 – septiembre 2022	12
Figura 8.	Principales grupos de interés	14

Tabla de mapas

Mapa 1.	Ubicación geográfica de Pereira	7
----------------	---------------------------------------	---

Tabla de tablas

Tabla 1.	Suscriptores Empresa de Aseo de Pereira S.A.S ESP vigencia 2021	8
Tabla 2.	Comportamiento de las radicaciones de PQRSDF de la Empresa de Aseo de Pereira S.A.S ESP para el periodo junio 2021 – septiembre 2022	11
Tabla 3.	Dependencias de consulta periodo: junio 2021 – septiembre 2022	12
Tabla 4.	Composición grupos de interés Empresa de Aseo de Pereira S.A.S ESP	13

	PROCESO	PLANEACIÓN	Versión	01
			Fecha	22-11-2022
	MANUAL	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código	M-PL-01
			Página 3 de 19	

1. CONTEXTUALIZACIÓN

1.1. Presentación

La Empresa de Aseo de Pereira S.A.S ESP es una entidad descentralizada encargada desde el año 1997 de la prestación de servicios de barrido, limpieza, recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos a aproximadamente 167.650 suscriptores del municipio de Pereira generando alternativas más limpias, productivas y sustentables, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad, la cual administra técnica y ambientalmente el relleno sanitario La Glorita; logrando así, ser uno de los 10 mejores rellenos del a nivel nacional. Además, desde su constitución la Empresa de Aseo de Pereira S.A.S ESP empezó su operación con capital 100% público y operó directamente la prestación del Servicio público domiciliario de Aseo en los componentes de barrido de vías y áreas públicas, recolección y transporte, disposición final, comercialización del servicio y servicios especiales en el Municipio de Pereira.


Hasta el 2007 la Empresa de Aseo de Pereira S.A.S ESP realizó la operación del Servicio público domiciliario de Aseo de manera autónoma y directa en todos los componentes, puesto que posteriormente se celebró el contrato de operación del Servicio público domiciliario de aseo al Operador ATESA de Occidente S.A.S ESP, con este contrato la Empresa de Aseo de Pereira S.A.S ESP asumió la responsabilidad de llevar a feliz término los procesos de empalme con el nuevo Operador del Servicio contratado para realizar su respectiva vigilancia y control.

En el año 2013 la Empresa de Aseo de Pereira S.A.S ESP incursiona en el desarrollo de nuevos negocios y realiza un cambio de su imagen corporativa desde la redefinición de su Direccionamiento estratégico y en el periodo comprendido entre 2014-2015 la administración de la época se enfoca en fortalecer la imagen institucional e integrar en los procesos plataformas tecnológicas. En el 2016 la administración actual ha integrado en su gestión elementos de tendencias globales en el manejo de residuos sólidos, soportado sus acciones en la normatividad ambiental vigente y re-direccionando los elementos de su direccionamiento estratégico hacia la generación de procesos de innovación que le permitan el desarrollo de nuevos servicios y la implementación de buenas prácticas de gestión.

En la actualidad la empresa de aseo de Pereira, además de realizar interventoría al operador Atesa de occidente, tiene como propósito garantizar la adecuada prestación del servicio público domiciliario de aseo y brindar un servicio especializado en soluciones ambientales integrales y desarrollo de proyectos ambientales, que generen procesos y soluciones para cumplir con las exigencias normativas y los requisitos de ley; contribuyendo a la calidad de vida de la comunidad y al mejoramiento continuo de las empresas.

1.2. Justificación

El presente documento corresponde a la caracterización de usuarios y grupos de interés de la Empresa de Aseo de Pereira S.A.S ESP con base en la guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas publicada por el Ministerio de

	PROCESO	PLANEACIÓN	Versión	01
			Fecha	22-11-2022
	MANUAL	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código	M-PL-01
			Página 4 de 19	

Tecnologías de la Información y las comunicaciones para lograr un mejor diseño e implementación de servicios basándose en las necesidades de quienes lo requieran. El presente ejercicio indaga sobre los aspectos técnicos relacionados con las categorías de variables que se utilizan para realizar la segmentación de mercado tal como lo establece la guía de gobierno en línea y se aportan elementos adicionales.

El término caracterización, en el contexto que se usa en el manual de Gobierno en línea hace referencia a la identificación de grupos de usuarios que comparten características similares para identificar aspectos comunes de grupos poblacionales. La Segmentación de usuarios es la descripción de un usuario o un conjunto de usuarios por medio de variables demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento, con el fin de identificar sus necesidades y motivaciones, los grupos resultantes son los segmentos de mercado Segmentos de Usuarios o Segmentos de Mercado.

Según lo contemplado en la guía en mención, la realización de la caracterización de usuarios genera beneficios como:

- Aumenta el conocimiento que la entidad tiene de sus usuarios.
- Ofrece elementos que permiten mejorar la comunicación entre la entidad y sus usuarios.
- Ayuda a determinar las necesidades de los usuarios eficientemente para que puedan ser satisfechas cuando lo solicitan.
- Permite enfocar los servicios ofrecidos y las comunicaciones hacia aquellos usuarios que más lo requieren.
- Permite implementar acciones que redunden en el fortalecimiento de la percepción de confianza que los usuarios pueden tener de la entidad y del Estado en general.
- Entrega elementos para ajustar servicios existentes y favorece el diseño de nuevos servicios para usuarios relevantes que no están siendo atendidos por los canales de acceso establecidos.
- Permite, de manera general, la planeación e implementación de estrategias orientadas hacia el mejoramiento de la relación usuario – entidad pública.


2. ASPECTOS GENERALES

2.1. Objetivo general

Identificar las características y particularidades de la población usuaria que interactúa con la Empresa de Aseo de Pereira S.A.S ESP y de sus grupos de interés, para definir segmentos de atención, con el fin de lograr una gestión más efectiva y oportuna.

2.2. Objetivos específicos

- Definir las variables de descripción a utilizar para la segmentación de los grupos de usuarios con base en las necesidades del contexto del municipio de Pereira.

	PROCESO	PLANEACIÓN	Versión	01
			Fecha	22-11-2022
	MANUAL	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código	M-PL-01
			Página 5 de 19	

- Identificar las características geográficas, demográficas e intrínsecas de los usuarios de los servicios que ofrece la Empresa de Aseo de Pereira S.A.S ESP y los grupos de interés sobre los cuales realiza intervención a nivel municipal.
- Describir las características específicas de los usuarios y grupos de interés para la estructuración de una segmentación por grupos definidos

2.3. Alcance

Usuarios que acceden a servicios y trámites que brinda La Empresa de Aseo de Pereira S.A.S ESP, por medio de variables demográficas, geográficas, intrínsecas y/o de comportamiento que identifiquen sus características, actitudes y preferencias.

2.4. Responsables

- Director de Planeación (Líder del proceso de caracterización)
- Líderes de los procesos

3. MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN


La Empresa de Aseo de Pereira S.A.S ESP toma como base los registros arrojados de las PQRSDF interpuestas por los usuarios mediante: formulario electrónico, correo electrónico o de manera escrita y/o presencial, en el periodo comprendido entre junio 2021 – septiembre 2022 recibió un total de 1058 requerimientos de PQRSDF. También se toman en cuenta los datos arrojados por el Sistema de Estadísticas Territoriales del Departamento Nacional de Planeación.

4. METODOLOGIA DE LA CARACTERIZACIÓN

4.1. Variables

A continuación, se relacionan las variables dispuestas para realizar la caracterización de usuarios:

- **Geográficas:** Se refieren a la ubicación geográfica de los ciudadanos, usuarios o interesados y características que están directamente relacionadas con esta categoría. Es el nivel más general de la caracterización y por sí solo no permite generar conclusiones ni cursos de acción específicos, por lo cual, es importante complementar con variables de otras categorías.
- **Demográficas:** Se refieren a 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.
- **Intrínsecas:** Se refieren a actividades o valores comunes (preferencias individuales o estilos de vida) de los ciudadanos, usuarios o interesados que permiten identificar características para diferenciarlos.

	PROCESO	PLANEACIÓN	Versión	01
			Fecha	22-11-2022
	MANUAL	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código	M-PL-01
			Página 6 de 19	

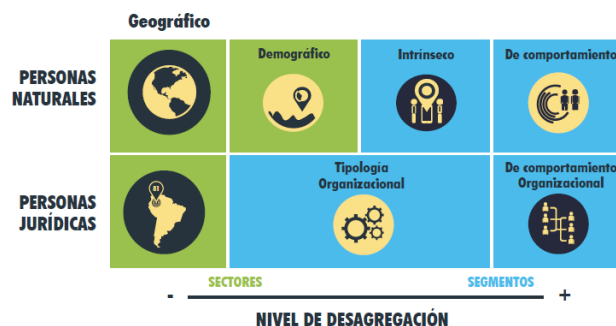
- De comportamiento:** Se refieren a las acciones observadas en los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, más allá de lo que dicen hacer o preferir. Permiten identificar los motivos o eventos que los llevan a interactuar con una entidad y las características de esta interacción.
- Tipología organizacional:** Cuando los usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa la entidad son personas jurídicas, organizaciones u otras entidades de la administración pública, es interesante conocer las características generales asociadas a la constitución de estas organizaciones y su naturaleza.
- De comportamiento organizacional:** Estas variables están relacionadas con las acciones observadas en las organizaciones atendidas. Estas características buscan reconocer los procesos y criterios bajo los cuales las organizaciones generan interacciones con la entidad. Al ser cercanas a las motivaciones de la toma de decisión en la organización, permiten acercarse a los usuarios de manera oportuna y relevante.

4.2. Priorización de las variables

Para que las variables escogidas para describir los grupos de usuarios sean diferenciadoras y prácticas deben ser medibles, sustanciales, es decir de alto valor para los intereses de la entidad, ser asociativas en relación con la identificación de las necesidades particulares de los usuarios de manera que se garantice coherencia con la oferta de servicios, al mismo tiempo asequibles y permitir que el grupo poblacional pueda ser contactado por la entidad y poseer una alta relevancia.


Existen niveles de profundidad o desagregación para segmentar los usuarios que incluyen aspectos específicos como se muestra en la siguiente figura:

Figura 1. Niveles de profundidad o desagregación de usuarios.



Fuente. Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados (2015)

Así pues, a continuación, se describen las variables definidas para realizar la caracterización de usuarios de la Empresa de Aseo de Pereira S.A.S ESP las cuales permiten agrupar una cantidad significativa de la población objeto de análisis, de modo que se justifica el esfuerzo que la entidad realiza frente a la satisfacción de las necesidades que estos demandan.

	PROCESO	PLANEACIÓN	Versión	01
			Fecha	22-11-2022
	MANUAL	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código	M-PL-01
			Página 7 de 19	

4.2.1. Descripción de la variable geográfica de los usuarios de la Empresa de Aseo de Pereira S.A.S ESP

4.2.1.1. Ubicación (Corporación Autónoma Regional del Risaralda, 2012)

La ciudad de Pereira se fundó el 30 de agosto de 1863 y se constituyó como municipio el 20 de enero de 1870, se encuentra localizado en la vertiente occidental de la Cordillera Central, desde los 5.000 m.s.n.m. en el Nevado de Santa Isabel hasta los 900 m.s.n.m. en el Río Cauca sobre los sectores oriental y occidental del municipio respectivamente.

Como se muestra en el mapa que se presenta a continuación el municipio de Pereira limita al Norte con los municipios de Dosquebradas, Santa Rosa de Cabal y Marsella; al Sur con los Municipios de Ulloa (Valle del Cauca), Filandia y Salento (Quindío); al Oriente con el Departamento del Tolima con Anzoátegui, Santa Isabel, Ibagué y la zona de los nevados y al Occidente con Cartago, Ansermanuevo (Valle del Cauca), Balboa, La Virginia. La superficie total de Pereira es de 60.400 hectáreas, de las cuales 3.148 corresponden a la superficie de las comunas y 57.252 a los corregimientos.

Mapa 1. Ubicación geográfica de Pereira




Fuente. DANE- Marco Geo estadístico Nacional. (2017)

4.2.1.2. Clima (Alcaldía de Pereira, 2022)

El suelo de Pereira se distribuye según sus climas así:

- Clima cálido el 9.9 %,
- Clima medio el 60.7 %,
- Clima frío el 11.5%,
- Páramo 17.7%,
- Su precipitación media anual es de 2.750 mm.

	PROCESO	PLANEACIÓN	Versión	01
			Fecha	22-11-2022
	MANUAL	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código	M-PL-01
			Página 8 de 19	

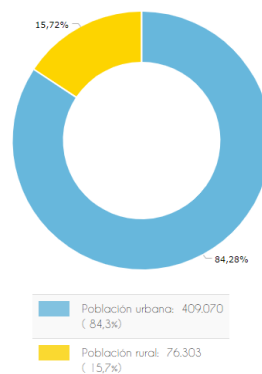
4.2.2. Descripción de la variable demográfica de los usuarios de la Empresa de Aseo de Pereira S.A.S ESP¹

4.2.2.1. Área

La prestación de servicios de la Empresa de Aseo de Pereira S.A.S ESP abarca a toda la población Pereirana en la medida que realiza interventoría a la prestación del servicio público de aseo en las áreas urbanas y rurales llevado a cabo por la empresa Atesa de Occidente S.A.S como operador, donde se incluyen los diferentes grupos de interés que hacen parte de los sectores residencial, comercial, institucional e industrial.

Según el censo nacional de población y vivienda realizado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE, para el año 2022 el municipio de Pereira cuenta con una población de 485.373 habitantes, los cuales se encuentran desagregados por área de la siguiente manera:

Figura 2. Población desagregada por área



Fuente. DANE – Censo Nacional de Población y Vivienda - 2022


Dichas áreas además se encuentran clasificadas por la Empresa de Aseo de Pereira S.A.S ESP por suscriptores de la siguiente manera:

Tabla 1. Suscriptores Empresa de Aseo de Pereira S.A.S ESP vigencia 2021

CLASIFICACIÓN	%		TOTALES	
	URBANO	RURAL		
ESTRATO 1	22.191	3.980	26.171	16%
ESTRATO 2	42.528	6.154	48.682	29%
ESTRATO 3	28.231	851	29.082	17%
ESTRATO 4	22.527	755	23.282	14%
ESTRATO 5	14.029	495	14.524	9%
ESTRATO 6	7.934	891	8.825	5%
COMERCIAL	15.502	510	16.012	10%
INDUSTRIAL	356	62	418	0,25%
OFICIAL	488	166	654	0,39%
	153.786	13.864	167.650	

Fuente. Construcción Dirección de Planeación - Empresa de Aseo de Pereira S.A.S ESP

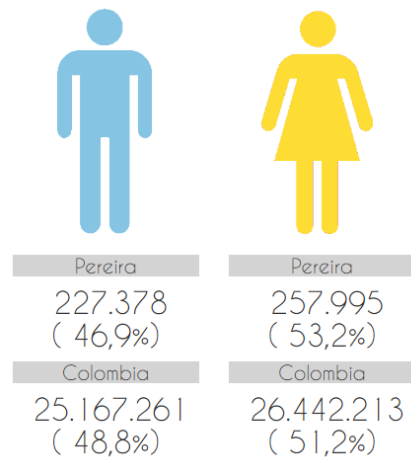
¹ La siguiente información toma como referencia lo planteado en el portal Sistema de Estadísticas Territoriales del Departamento Administrativo Nacional de Planeación: TerriData. Recuperado el 24 de octubre de 2022 de <https://terridata.dnp.gov.co/index-app.html#/perfiles/66001>

	PROCESO	PLANEACIÓN	Versión	01
			Fecha	22-11-2022
	MANUAL	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código	M-PL-01
			Página 9 de 19	

4.2.2.2. Sexo

De acuerdo con la información presentada por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística en el Censo Nacional de Población y Vivienda, el municipio de Pereira cuenta con 485.373 habitantes de los cuales el 53.2% son mujeres y el 46.9% hombres, como se muestra a continuación:

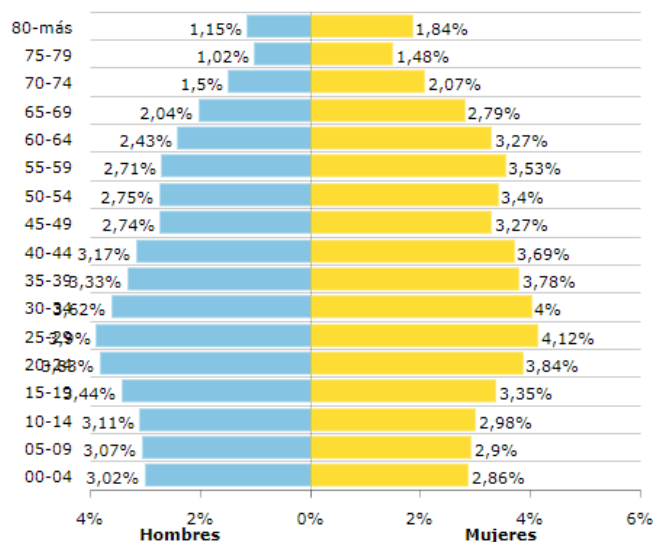
Figura 3. Población desagregada por sexo




Fuente. DANE – Censo Nacional de Población y Vivienda - 2022

Además, el DANE también presenta la pirámide poblacional donde se evidencia una estructura regresiva, de manera que existe un estrechamiento en la base poblacional y mayor amplitud en la población potencialmente en edad productiva, presionando cada vez más los grupos de mayor edad; generando como se ha dicho, una transición que marca el envejecimiento de los habitantes pereiranos

Figura 4. Pirámide poblacional



Fuente. DANE – Censo Nacional de Población y Vivienda - 2022

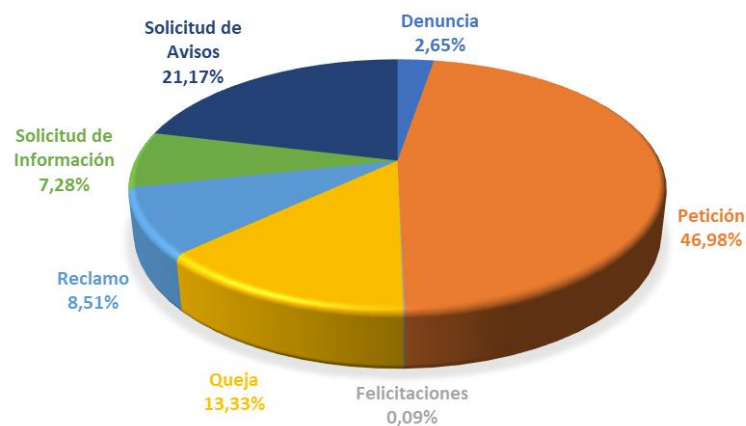
	PROCESO	PLANEACIÓN	Versión	01
			Fecha	22-11-2022
	MANUAL	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código	M-PL-01
			Página 10 de 19	

4.2.3. Descripción de la variable intrínsecas de los usuarios de la Empresa de Aseo de Pereira S.A.S ESP²

4.2.3.1. Tipo de PQRSDf recibidas

La Empresa de Aseo de Pereira S.A.S ESP en el periodo comprendido entre junio 2021 – septiembre 2022 recibió un total de 1058 requerimientos de PQRSDf interpuestas por los usuarios, a través de formulario electrónico, correo electrónico o de manera escrita y/o presencial, las cuales según su tipología se distribuyen de manera porcentual de la siguiente manera:

Figura 5. Tipología de las PQRSDf interpuestas por los usuarios de la EAP



Fuente. Construcción a partir del informe de PQRSDf terminadas Dirección de Planeación - Empresa de Aseo de Pereira S.A.S ESP

Siendo las peticiones el tipo de comunicación con mayor demanda con el 46.98% (497 comunicaciones), seguido de la solicitud de avisos con un 21.17% (224 comunicaciones), en tercer lugar, se encuentran las quejas con un 13.33% (141 comunicaciones), reclamos 8.51% (90 comunicaciones), solicitudes de información (77 comunicaciones), denuncias 2.65% (28 comunicaciones) y felicitaciones 0.09% (1 comunicación).

4.2.3.2. Análisis del comportamiento mensual de PQRSDf

Teniendo en cuenta los 1058 requerimientos de PQRSDf interpuestas en la entidad, para el periodo comprendido entre junio 2021 – septiembre 2022, podemos observar que el comportamiento de PQRSDf interpuestas de teniendo en cuenta el mes de radicación ha aumentado de una vigencia a otra, siendo abril el mes donde se radicaron mayor número de PQRSDf (8.98%).

A continuación, se presentan los datos que sustentan lo mencionado anteriormente:

² La siguiente información toma como referencia los registros arrojados de las PQRSDf interpuestas por los usuarios mediante: formulario electrónico, correo electrónico o de manera escrita y/o presencial, en el periodo comprendido entre junio 2021 – septiembre 2022 recibió un total de 1058 requerimientos de PQRSDf.


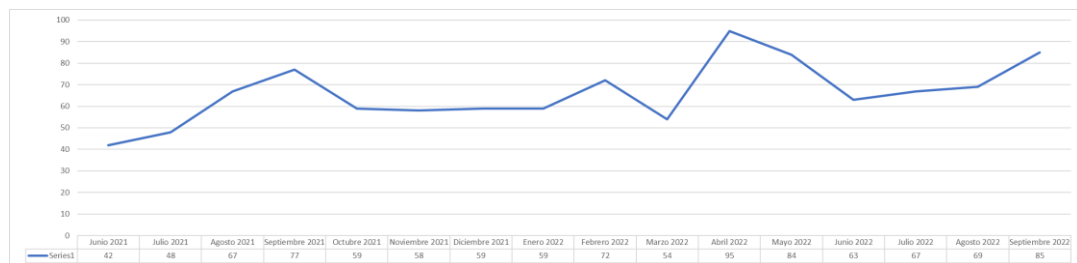
	PROCESO	PLANEACIÓN	Versión	01
			Fecha	22-11-2022
	MANUAL	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código	M-PL-01
			Página 11 de 19	

Tabla 2. Comportamiento de las raditaciones de PQRSDf de la Empresa de Aseo de Pereira S.A.S ESP para el periodo junio 2021 – septiembre 2022


Mes	Cantidad	Porcentaje
Junio 2021	42	3,97
Julio 2021	48	4,54
Agosto 2021	67	6,33
Septiembre 2021	77	7,28
Octubre 2021	59	5,58
Noviembre 2021	58	5,48
Diciembre 2021	59	5,58
Enero 2022	59	5,58
Febrero 2022	72	6,81
Marzo 2022	54	5,10
Abril 2022	95	8,98
Mayo 2022	84	7,94
Junio 2022	63	5,95
Julio 2022	67	6,33
Agosto 2022	69	6,52
Septiembre 2022	85	8,03
Total general	1058	

Fuente. Construcción a partir del informe de PQRSDf terminadas Dirección de Planeación - Empresa de Aseo de Pereira S.A.S ESP

Figura 6. Comportamiento mensual de las PQRSDf de la Empresa de Aseo de Pereira S.A.S ESP (periodo: junio 2021 – septiembre 2022)



Fuente. Construcción a partir del informe de PQRSDf terminadas Dirección de Planeación - Empresa de Aseo de Pereira S.A.S ESP

	PROCESO	PLANEACIÓN	Versión	01
			Fecha	22-11-2022
	MANUAL	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código	M-PL-01
			Página 12 de 19	

4.2.3.3. Identificación de las dependencias requeridas por los usuarios según el comportamiento de las PQRSDF

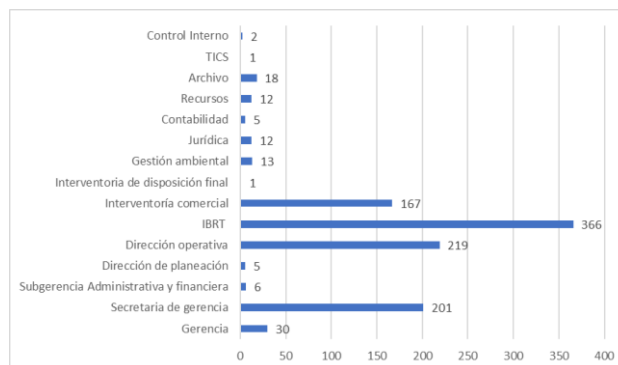
A partir del análisis efectuado a la radicación mensual de las PQRSDF, se logró determinar las dependencias con mayor consulta demandada por los usuarios durante el periodo comprendido entre junio 2021 y septiembre 2022:

Tabla 3. Dependencias de consulta periodo: junio 2021 – septiembre 2022


Procesos	Cantidad
Gerencia	30
Secretaría de gerencia	201
Subgerencia administrativa y financiera	6
Dirección planeación	5
Dirección operativa	219
IBRT	366
Interventoría comercial	167
Interventoría disposición final	1
Gestión ambiental	13
Jurídica	12
Contabilidad	5
Recursos	12
Archivo	18
TICS	1
Control interno	2
Total general	1058

Fuente. Construcción a partir del informe de PQRSDF terminadas Dirección de Planeación - Empresa de Aseo de Pereira S.A.S ESP

Figura 7. Dependencias de consulta periodo: junio 2021 – septiembre 2022



Fuente. Construcción a partir del informe de PQRSDF terminadas Dirección de Planeación - Empresa de Aseo de Pereira S.A.S ESP

	PROCESO	PLANEACIÓN	Versión	01
			Fecha	22-11-2022
	MANUAL	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código	M-PL-01
			Página 13 de 19	

4.2.4. Descripción de los grupos de interés de la Empresa de Aseo de Pereira S.A.S ESP

Para la Empresa de Aseo de Pereira S.A.S ESP un grupo de interés corresponde al conjunto de personas, con características e intereses particulares, que de manera directa o indirecta determinan el desarrollo de las actividades que realiza la empresa y sobre las cuales pueden incidir.

Como se observa en la siguiente gráfica, la Empresa de Aseo de Pereira S.A.S ESP reconoce la existencia de los diversos grupos de interés sobre los que incide su quehacer organizacional de forma directa o indirecta; en tal sentido, reconoce en primera medida, que el área de influencia inmediata incluye al personal de oficina y de campo, por su parte los aliados estratégicos marcan un punto fundamental en el desarrollo una adecuada gestión de residuos sólidos.

El núcleo más importante de influencia se concentra en la comunidad de la ciudad de Pereira como los actores de transformación cultural para la adopción de comportamientos ambientalmente sostenibles que contribuyan al mejoramiento de la salubridad y limpieza de la ciudad; la población infantil se involucra mediante procesos de sensibilización y educación ambiental para el fomento del sentido de pertenencia y cuidado por el ambiente.

Tabla 4. Composición grupos de interés Empresa de Aseo de Pereira S.A.S ESP

Grupos de Interés	Composición
Dueños	Dueños de La Empresa de Aseo de Pereira S.A.S ESP y su junta directiva.
Talento humano	Talento humano que tiene relación con La Empresa de Aseo de Pereira S.A.S ESP
Comunidad	<p>Población ubicada en las zonas donde la empresa tiene presencia a través de sus proyectos y operación a través de Atesa de Occidente S.A.S</p> <p>La ciudadanía está conformada por usuarios directos e indirectos de los servicios de aseo, por lo cual La Empresa de Aseo de Pereira S.A.S ESP tiene el compromiso de velar por el fortalecimiento de la cultura ciudadana a partir de sus actividades y acciones pedagógicas y de educación.</p> <p>Este grupo de interés es importante, ya que ejerce un control social a la gestión de la entidad, lo que permite aplicar mejoras en la administración y prestación adecuada del servicio.</p>
Aliados	Conformado por los gremios, asociaciones y empresas con temas de interés común para el sector en términos de desarrollo y sostenibilidad.

Fuente. Construcción Dirección de Planeación - Empresa de Aseo de Pereira S.A.S ESP


	PROCESO	PLANEACIÓN	Versión	01
			Fecha	22-11-2022
	MANUAL	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código	M-PL-01
			Página 14 de 19	

Figura 8. Principales grupos de interés



Fuente. Construcción Dirección de Planeación - Empresa de Aseo de Pereira S.A.S ESP

4.2.4.1. Dueños

Dueños de La Empresa de Aseo de Pereira S.A.S ESP y su junta directiva.

4.2.4.2. Talento humano

Actualmente la Empresa de Aseo de Pereira S.A.S ESP cuenta con 11 empleados de planta, alrededor de 75 personas naturales entre profesionales y técnicos en distintas disciplinas que cumplen contratos de prestación de servicios y aproximadamente 95 jubilados.


4.2.4.3. Comunidad

4.2.4.3.1. Sector residencial

El sector residencial incluye unidades residenciales, zonas residenciales de la ciudad y Juntas de acción comunal.

4.2.4.3.1.1. Unidades residenciales

Este actor constituye a los grupos de personas que conviven o trabajan en un área determinada, las unidades residenciales son multiusuarios que constantemente están generando grandes cantidades de residuos sólidos, en este sentido se hace fundamental la capacitación y sensibilización en temas relacionados al manejo integral de residuos sólidos y separación en la fuente, con el fin de implementar un sistema de separación de residuos para su posterior aprovechamiento.

	PROCESO	PLANEACIÓN	Versión	01
			Fecha	22-11-2022
	MANUAL	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código	M-PL-01
			Página 15 de 19	

4.2.4.3.1.2. Juntas de acción comunal

Las Juntas de Acción Comunal (JAC), son las encargadas de representar a las poblaciones ante el gobierno local y de buscar el bienestar ciudadano identificando las principales necesidades del sector. Así pues, uno de los problemas sociales vividos gira en torno al inadecuado manejo de residuos sólidos, dando como resultados puntos críticos en la ciudad. Por ello, se convierten en un excelente aliado para llevar a cabo las capacitaciones y sensibilizaciones relacionadas a los temas de manejo integral de residuos sólidos, separación en la fuente y aprovechamiento de los mismos, pues contribuye en generar una mejor calidad de vida para la comunidad.

4.2.4.3.2. Sector comercial


El sector comercial se encuentra conformado por centros comerciales, grandes superficies, gremios comerciales, edificios comerciales, empresas de actividad comercial que se conciben como un grupo de interés importante en la medida que los procesos de sensibilización para el fomento de una cultura ambiental ciudadana se enfocan en la disminución de la generación de residuos y su adecuada gestión.

4.2.4.3.2.1. Centro comerciales y grandes superficies

Los centros comerciales constituyen una función primordial en las economías de mercado, son considerados los espacios de convergencia ciudadana, donde se trenza el tejido social y empresarial, por esta razón se convierte en uno de los sectores económicos más importantes del municipio. En este sentido, los centros comerciales son actores fundamentales a participar de la gestión de la Empresa de Aseo de Pereira puesto que sus programas de cultura ciudadana son una iniciativa destinada a sensibilizar sobre la necesidad de participar activamente del aprovechamiento y recuperación de residuos sólidos.

Los más representativos son:

- Centro comercial Ciudad Victoria
- Centro comercial Pereira Plaza
- Centro comercial Bolívar Plaza
- Centro comercial Unicentro
- Centro comercial Alcides Arévalo
- Centro comercial Arboleda
- Centro comercial Estación central
- Home Center
- Yumbo
- Éxito
- Alkosto
- Price Smart
- Súper Inter
- Carulla
- Tiendas D1

	PROCESO	PLANEACIÓN	Versión	01
			Fecha	22-11-2022
	MANUAL	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código	M-PL-01
			Página 16 de 19	

- Supermercado ARA
- Entre otros.

4.2.4.3.2. Gremios y empresas comerciales

Incluye las representaciones gremiales en cabeza de la Cámara de Comercio, la ANDI y FENALCO, encargadas de dinamizar y mejorar la competitividad de la región, promoviendo el desarrollo y la competitividad a través de capacitaciones, foros, encuentros, ferias y demás actividades que brinden a los empresarios y comerciantes espacios para impulsar los negocios. De acuerdo con esto las entidades gremiales mencionadas cuentan con diferentes programas para estimular el emprendimiento, las causas cívicas, sociales y ambientales de la ciudad.


4.2.4.3.3. Sector institucional

En el sector institucional se incluyen para el caso de la Empresa de Aseo de Pereira S.A.S ESP, aquellas instituciones o entidades de carácter público asociadas con la prestación del servicio público de aseo con base en la designación de responsabilidades planteada en el plan de desarrollo y en el plan de gestión integral de residuos sólidos del municipio.

El municipio de Pereira desde el PGIRS cuenta con un instrumento acorde con el contexto normativo más reciente del sector, para trabajar una visión sistémica que articule el adecuado manejo ambiental de los residuos con el marco del servicio público de aseo, especialmente desde la actividad de reciclaje como posibilidad de incrementar los índices de aprovechamiento de residuo en la ciudad. Toda esta apuesta de alto impacto para que la ciudad de Pereira recicle tiene una connotación adicional, la necesidad de llevar a cabo esto de manera inclusiva con las organizaciones de recicladores de oficio. De esta manera se pretende incrementar la tasa de aprovechamiento de los residuos sólidos que apunta a las metas relacionadas en el Plan de Desarrollo Municipal (PDM), a través de mecanismos que articulen y faciliten la formalización de los recicladores de oficio en la ciudad.

4.2.4.3.4. Sector industrial

Para La Empresa de Aseo de Pereira S.A.S ESP es de gran interés replicar conocimientos con los actores del sector industrial, en cuanto al desarrollo tecnológico, la innovación, la maximización de recursos y el mejoramiento continuo en el sector industrial, así como replicar buenas prácticas ambientales al interior de sus procesos productivos; en el mismo sentido frente al ejercicio de responsabilidad social empresarial se acude a alianzas con empresas privadas que busquen contribuir positivamente en sus territorios de influencia. Finalmente es la empresa privada quien mediante la prestación de sus bienes y servicios permite la ejecución de los proyectos que realiza la empresa, al mismo tiempo se convierten en actores

	PROCESO	PLANEACIÓN	Versión	01
			Fecha	22-11-2022
	MANUAL	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código	M-PL-01
			Página 17 de 19	

generadores de residuos de manejo diferenciados que los obliga a participar en los procesos de gestión integral de residuos.

4.2.4.3.5. Sector educativo

El sector educativo se compone por instituciones de educación básica, media, técnica y profesional como centros de generación del conocimiento en los que se puede replicar el mensaje del mejoramiento ambiental de la ciudad y el fomento de una cultura ambiental ciudadana del adecuado manejo de residuos sólidos, al mismo tiempo a través de los espacios de educación superior y los grupos de investigación adscritos se pueden plantear alternativas para la respuesta y cubrimiento de las necesidades del territorio.


4.2.4.3.5.1. Instituciones educativas

Los colegios tanto públicos como privados, son actores fundamentales para la gestión de la Empresa de Aseo de Pereira, por ello las actividades guiadas a niños y adolescentes son primordiales, pues son considerados la generación que por medio de la educación ambiental pueden generar procesos de transformación social que impacten a la comunidad. Así mismo, a través de las instituciones educativas, se pretende involucrar a los núcleos familiares de los estudiantes, siendo ellos transmisores y multiplicadores de la importancia de la reducción de residuos, la reutilización y el reciclaje y aprovechamiento de los mismos.

4.2.4.3.5.2. Universidades públicas y privadas

Las universidades son consideradas instituciones de Educación Superior a través de las cuales se generan nuevos conocimientos al servicio del mejoramiento de la realidad inmediata, así pues, las universidades se constituyen como un aliado estratégico para generar procesos de alto impacto a nivel municipal frente al tema de la gestión integral de los residuos sólidos con base en aspectos de viabilidad técnica, científica y social. Las siguientes son algunas de las instituciones que se identifican como visibles en el sector educativo de la ciudad:

- Universidad Tecnológica de Pereira (UTP)
- Universidad Católica de Pereira
- Universidad Libre
- Fundación Universitaria del Área Andina
- Universidad Cooperativa de Colombia
- Universidad EAFIT
- Fundación Universitaria Autónoma de las Américas
- Corporación Instituto de Administración y Finanzas (CIAF)
- Corporación Centro Técnico Arquitectónico (CTA)
- UNIREMINGTON

	PROCESO	PLANEACIÓN	Versión	01
			Fecha	22-11-2022
	MANUAL	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código	M-PL-01
			Página 18 de 19	

4.2.4.4. Aliados

Este grupo de interés lo componen los actores que de diversas maneras se han vinculado en los procesos de gestión articulada de los residuos sólidos en función del cubrimiento de las necesidades de la ciudad, el mejoramiento de su calidad ambiental y el fomento de una cultura ambiental ciudadana del manejo adecuado de los residuos.

4.2.4.4.1. Grupos de reciclaje


El trabajo que se desarrolla actualmente con los grupos reciclaje obedece a un proceso de acompañamiento por parte del municipio a grupos ciudadanos que de manera autónoma realizan labores de reciclaje como fundaciones, grupos de la tercera edad, colectivos, grupos religiosos, organizaciones de recicladores y todas aquellas entidades que fomenten el reciclaje; aportando en el aprovechamiento de los residuos sólidos y la disminución en la disposición final en el relleno sanitario, el trabajo de aprovechamiento en los diferentes sectores de la ciudad, constituyen una parte fundamental para lograr las metas trazadas en el PDM y en el PGIRS. Se pretende trabajar articuladamente con las asociaciones de recicladores de oficio en los procesos de pedagogía y sensibilización puerta a puerta tanto en unidades residenciales donde se encuentren activos realizado su labor como en barrios y comunas del municipio, con el fin de transmitir el mensaje de la separación en la fuente y entrega del material aprovechable.

4.2.4.4.2. Fundaciones y organizaciones sin ánimo de lucro

Las organizaciones que incluyan en su ejercicio misional aspectos relacionados con el mejoramiento de la calidad ambiental y paisajística de la ciudad pueden contar con la Empresa de Aseo de Pereira S.A.S ESP para materializar procesos que contribuyan de manera positiva en la consolidación de una cultura ambiental ciudadana del manejo adecuado de los residuos Sólidos a través del trabajo articulado y la Unión de esfuerzos.

4.2.4.4.3. Atesa de Occidente S.A.S (Operador del servicio de aseo)

Hasta el día 28 de febrero del año 2007 la Empresa de Aseo de Pereira S.A.S ESP realizó la operación del Servicio público domiciliario de Aseo de manera autónoma y directa en todos los componentes, ya que se genera la celebración del contrato de operación del Servicio público domiciliario de Aseo al Operador ATESA de Occidente S.A.S ESP, con este contrato la Empresa de Aseo de Pereira S.A.S ESP asumió la responsabilidad no solo de llevar a feliz término los procesos de empalme con el nuevo Operador del Servicio contratado, sino además de realizar la vigilancia y control de la ejecución de dicho contrato.

	PROCESO	PLANEACIÓN	Versión	01
			Fecha	22-11-2022
	MANUAL	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código	M-PL-01
			Página 19 de 19	

4.2.4.4. Gestores autorizados para residuos de manejo diferenciado

La Empresa de Aseo de Pereira S.A.S ESP trabaja de la mano con gestores autorizados por la Corporación Autónoma Regional de Risaralda CARDER para motivar la participación y articulación de los diferentes grupos de interés para garantizar una adecuada gestión de residuos que requieren manejos diferenciados como los residuos peligrosos, los residuos voluminosos, los residuos de construcción y demolición, los residuos resultantes de la actividad de corte y poda de árboles, entre otros.

5. BIBLIOGRAFÍA

Alcaldía de Pereira. (24 de 10 de 2022). *Nuestra entidad: Pereira: Geografía*. Obtenido de <https://www.pereira.gov.co/publicaciones/18/geografia/>

Corporación Autónoma Regional del Risaralda. (2012). *Diagnóstico de Riesgos Ambientales del municipio de Pereira*. Pereira.

Sectorial, D. G. (2011). *Agenda ambiental del municipio de Pereira*. Pereira.

Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas publicada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. Gobierno en línea. 2011.

Sistema de Estadísticas Territoriales del Departamento Nacional de Planeación

CONTROL DE CAMBIOS			
ASPECTOS QUE CAMBIARON EN EL DOCUMENTO	RESPONSABLE DE LA SOLICITUD DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO DD/MM/AAAA	VERSIÓN
Adopción del documento		01/12/2017	00
Actualización del documento		22/11/2022	01