



Política: Planeación Institucional

CARACTERIZACION DE GRUPOS DE VALOR EMPITALITO

Divididos por tipo (interno y externo)



Grupo de valor interno – Trabajadores, servidores

Elemento	Descripción
Nombre del grupo	Trabajadores, servidores
Tipo	Interno
Descripción	Personal que trabaja directamente en la EMPRESA
Expectativas	Buen ambiente laboral, estabilidad, oportunidades de crecimiento
Nivel de influencia	Medio – alto (impactan directamente en la calidad del servicio)
Canales de comunicación	Reuniones internas, correo institucional, cartelera física
Frecuencia de interacción	Diaria
Compromisos organizacionales	Garantizar condiciones laborales seguras y desarrollo profesional
Riesgos/conflictos potenciales	Desmotivación, accidentes laborales

Grupo de valor Externo

Elemento	Descripción
Nombre del grupo de valor	Ciudadanos – Suscriptores, Usuarios del servicio de acueducto y alcantarillado
Tipo de actor	Persona natural
Naturaleza de la relación	Receptor directo del servicio público domiciliario
Expectativas del grupo	Servicio continuo, agua potable de calidad, tarifas razonables, atención clara
Nivel de influencia	Alto – pueden generar presión social o quejas ante entes de control
Mecanismos de participación	PQRSD, encuestas de satisfacción, audiencias públicas
Canales de comunicación	Oficina de atención al usuario, línea telefónica, sitio web, redes sociales
Frecuencia de interacción	Mensual o según necesidad
Compromisos institucionales	Garantizar cobertura, atención oportuna, respuesta a peticiones en <15 días
Riesgos o conflictos potenciales	Desinformación, cortes no anunciados, inconformidades con la facturación
Responsable del seguimiento	Área de Atención al Usuario – Empitalito E.S.P.

Grupo de valor Externo

- Nombre del grupo:** Organizaciones comunitarias y juntas de acción comunal
- Tipo: Persona jurídica – comunitarias**
- Relación:** Voceros de barrios y corregimientos
- Expectativas:** Participación en decisiones, información clara, inversión en infraestructura local
- Nivel de influencia:** Medio (pueden movilizar comunidad o asistir a espacios públicos)
- Canales:** Oficina presencial, línea telefónica, sitio web, redes sociales, factura, campañas informativas, Reuniones comunitarias, juntas de acción comunal, mesas de participación
- Frecuencia:** Según actividades programada por la empresa
- Compromisos institucionales:** Consultas participativas, proyectos conjuntos
- Riesgos/conflictos:** Descontento social, manifestaciones por servicios



Grupo de valor Externo

- Nombre del grupo:** Grupos étnicos (pueblos indígenas y afrodescendientes)
- Tipo:** Personas naturales con enfoque diferencial
- Relación:** Habitantes con necesidades culturales particulares
- Expectativas:** Servicios con pertinencia cultural, consulta previa, respeto a costumbres
- Nivel de influencia:** Medio (derechos colectivos, visibilidad institucional)
- Canales:** Oficina presencial, línea telefónica, sitio web, redes sociales, factura, campañas informativas, Reuniones comunitarias, juntas de acción comunal, mesas de participación
- Frecuencia:** Según actividades programada por la empresa
- Compromisos institucionales:** Consulta previa, adaptación técnica, inclusión diferencial
- Riesgos/conflictos:** Impacto en territorio, malestar cultural, sanciones legales



Grupo de valor Externo

- Nombre del grupo:** Entidades de control y supervisión
- Tipo:** Personas jurídicas – órganos públicos
- Relación:** Sujeto de auditorías financieras, contractuales, operacionales
- Expectativas:** Transparencia, cumplimiento normativo, informe puntual
- Nivel de influencia:** Muy alto (pueden imponer sanciones, requerimientos)
- Canales:** Informes, auditorías, oficios, plataformas oficiales
- Frecuencia:** Periódica – anual o por ciclo de control
- Compromisos institucionales:** Presentar informes Responder hallazgos, implementar recomendaciones
- Riesgos/conflictos:** Multas, procesos sancionatorios



Grupo de valor Externo

- Nombre del grupo:** Proveedores y contratistas
- Tipo:** Personas jurídicas – empresas prestadoras
- Relación:** Contratistas en obras, suministros, bienes y servicios
- Expectativas:** Claridad contractual, pago oportuno, procesos competitivos
- Nivel de influencia:** Medio (impactan eficiencia operativa)
- Canales:** Licitaciones, contratos, reuniones técnicas
- Frecuencia:** Según ejecución de contrato
- Compromisos institucionales:** Cumplir especificaciones, calidad, plazos
- Riesgos/conflictos:** Incumplimiento, retrasos, reprocesos