

	<p align="center"><b>Procedimiento: Caracterización y medición de grupos de interés</b></p> <p>Proceso: Direccionamiento Estratégico y Planeación</p> <p>Subproceso: Planeación de la gestión empresarial</p>	<p align="right">Código: MPEE0110P</p> <p align="right">Versión: 04</p> <p align="right">CPT: Público</p>
---	---	---

## 1. Objetivo

Identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de los grupos de interés con los cuales interactúa la Empresa, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de allí gestionar acciones para su relacionamiento y medición de la satisfacción y/o percepción.

## 2. Alcance

El procedimiento inicia con la definición de la metodología para la actualización de la Caracterización de Grupos de Interés, continua con la aprobación de la Caracterización de Grupos de Interés y termina con el establecimiento de acciones de cierre de brechas de acuerdo con los resultados obtenidos de la aplicación del mecanismo de medición, teniendo en cuenta los lineamientos del procedimiento MPEE0109P Formulación Plan de acción institucional.

## 3. Definiciones

- **Caracterización de grupos de interés:** Herramienta que identifica las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los grupos de interés con los cuales interactúa la Empresa, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos o características similares y a partir de allí gestionar acciones de relacionamiento.
- **Gerentes públicos:** Secretaria General, Gerente, Gerente Corporativo, Gerente de Zona, Directores y Jefes de Oficina.
- **Grupos de interés:** Conjunto de actores internos o externos que afectan o son afectados por la gestión empresarial.

## 4. Lineamientos

1. La Caracterización de Grupos de Interés será insumo para la formulación o actualización del Plan General Estratégico y para la definición del análisis de contexto de los procesos de la Empresa.
2. El horizonte de la Caracterización de Grupos de Interés será mínimo de 4 años y su vigencia se encuentra condicionada a la aprobación del nuevo Plan General Estratégico.
3. La Caracterización de Grupos de Interés debe atender los requerimientos normativos, los requisitos de las normas técnicas y otros definidos por la Empresa.
4. La Caracterización de Grupos de Interés debe comprender como mínimo la definición y clasificación de cada grupo de interés con la definición de las variables priorizadas, lo cual se documentará en el formato MPEE0110F01 Caracterización Grupos de interés y Documento Soporte Caracterización Grupos de interés.
5. La Caracterización de Grupos de Interés debe tener como insumo: medición de la satisfacción y percepción de los grupos de interés de vigencias anteriores, mecanismos de rendición de cuentas de vigencias anteriores y conocimiento del área líder del grupo de interés en el marco del Sistema Único de Gestión.
6. La aprobación de la Caracterización de Grupos de Interés se realizará en el marco de la aprobación del Plan General Estratégico, según lo establecido en el procedimiento MPEE0102P Formulación Plan General Estratégico.
7. Las áreas líderes de grupos de interés se encuentran definidas en la Caracterización de Grupos de Interés.
8. El relacionamiento de Grupos de Interés se gestiona de manera anual a través de la implementación de las actividades del componente de Rendición de Cuentas del Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP que se encuentran incluidas en el formato MPEE0109F01 Plan de acción y cronograma, definidas a partir de los mecanismos identificados en el formato MPEE0110F01 Caracterización Grupos de interés, atendiendo lo establecido en la estrategia de Rendición de Cuentas.

	<p align="center"><b>Procedimiento: Caracterización y medición de grupos de interés</b></p> <p>Proceso: Direccionamiento Estratégico y Planeación</p> <p>Subproceso: Planeación de la gestión empresarial</p>	<p align="right">Código: MPEE0110P</p> <p align="right">Versión: 04</p> <p align="right">CPT: Público</p>
---	---	---

9. La medición de la satisfacción de usuarios y percepción de grupos de interés se realizará con periodicidad anual.
10. La medición de la satisfacción de usuarios y percepción de grupos de interés debe evaluar como mínimo la satisfacción de las necesidades y expectativas, los canales de información y espacios de diálogo, así como la percepción de la reputación y marca de la Empresa.
11. Con el fin de garantizar la comparación de los resultados, la metodología de medición debe aplicarse como mínimo durante el mismo período del Plan General Estratégico.

## 5. Flujograma

Anexo al procedimiento en el aplicativo mapa de procesos.

## 6. Actividades

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
1	<b>Definir metodología</b>	Definir la metodología para la actualización de la Caracterización de Grupos de Interés, a través del formato y estructura del documento soporte, validando los requisitos y requerimientos normativos a tener en cuenta, según lo establecido en los lineamientos No. 3, 4 y 5.	MPEE0110F01 Caracterización Grupos de interés  Estructura Documento Soporte Caracterización de Grupos de Interés	Gerente Corporativo Nivel 04 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control  Director Técnico Nivel 08  Profesional designado por el director Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos
2	<b>Socializar metodología y actualizar caracterización de grupos de interés</b>	Socializar metodología y actualizar la Caracterización de Grupos de Interés mediante mesas de trabajo con las áreas líderes de grupos de interés y áreas relacionadas. Continúa a la actividad No. 3 y No. 4.	MPEE0110F01 Caracterización Grupos de interés diligenciado  MPFD0801F04 Lista de asistencia  MPFD0801F05	Director Técnico Nivel 08  Profesional designado por el director Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
			Ayuda de memoria	Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos
3	<b>Solicitar el diseño de la carátula del documento soporte de la Caracterización</b>	Solicitar el diseño de la carátula del documento soporte de la Caracterización de Grupos de Interés, según el procedimiento "MPEC0101P Comunicación interna". Continúa con la actividad No. 6	MPEC0101F02 Ficha de solicitud comunicación interna	Director Técnico Nivel 08 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos
4	<b>Consolidar propuesta de caracterización</b>	Consolidar propuesta de la actualización de la caracterización de grupos de interés teniendo en cuenta la información recopilada en las mesas de trabajo y atendiendo lo establecido en los lineamientos No. 3, 4, y 5.	MPEE0110F01 Caracterización Grupos de interés consolidada  Documento Soporte Caracterización de Grupos de Interés  MPFD0801F07 Plantilla Power Point	Profesional designado por el director Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos
5	<b>Solicitar retroalimentación de la propuesta de caracterización</b>	Solicitar la retroalimentación de la propuesta de la actualización de la Caracterización de Grupos de Interés, mediante memorando interno o correo electrónico a los gerentes corporativos.	MPFD0801F01 Memorando interno  Correo electrónico  Documentos anexos: MPEE0110F01 Caracterización Grupos de interés consolidada  Documento Soporte Caracterización de Grupos de Interés MPFD0801F07	Gerente Corporativo Nivel 04 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control



**acueducto**  
AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

**Procedimiento: Caracterización y medición de grupos de interés**  
Proceso: Direccionamiento Estratégico y Planeación  
Subproceso: Planeación de la gestión empresarial

Código: MPEE0110P

Versión: 04

CPT: Público

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
			Plantilla Power Point	
6	Revisar propuesta de caracterización	Revisar cada vez que recibe la propuesta de actualización de la Caracterización de Grupos de Interés, que lo definido en el documento aplica para su grupo de interés. Si está de acuerdo lo informa mediante correo electrónico. En caso de tener observaciones, envía la retroalimentación de la propuesta a través de memorando interno o correo electrónico dirigido a la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control para revisión.	MPFD0801F01 Memorando Interno ó Correo electrónico  MPEE0110F01 Caracterización Grupos de interés con observaciones (si aplica)  Documento Soporte Caracterización de Grupos de Interés con observaciones (si aplica)	Áreas líderes de grupos de interés
7	Consolidar retroalimentación	Ajustar la caracterización de grupos de interés, el documento soporte y la presentación de acuerdo con las retroalimentaciones recibidas.	MPEE0110F01 Caracterización Grupos de interés Ajustado  Documento Soporte Caracterización de Grupos de Interés Ajustado  MPFD0801F07 Plantilla Power Point ajustada	Profesional designado por el director Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos
8	Revisar propuesta de la caracterización	Revisar cada vez que se recibe la propuesta de actualización, teniendo en cuenta: <ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de lineamientos metodológicos del formato MPEE0110F01 Caracterización Grupos de interés.</li> <li>Cumplimiento de lineamientos</li> </ul>	Propuesta MPEE0110F01 Caracterización Grupos de interés  Documento Soporte Caracterización de Grupos de Interés revisado  MPFD0801F07	Gerente Corporativo Nivel 04 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control  Director Técnico Nivel 08 Profesional designado por el director



**acueducto**  
AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

**Procedimiento: Caracterización y medición de grupos de interés**  
Proceso: Direccionamiento Estratégico y Planeación  
Subproceso: Planeación de la gestión empresarial

Código: MPEE0110P

Versión: 04

CPT: Público

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
		<p>metodológicos según lo establecido en los lineamientos No. 3, 4 y 5.</p> <p>Si se requieren ajustes se devuelve a la actividad No. 7 y se deja soporte mediante correo electrónico.</p> <p>En caso de no presentar observaciones, continua el flujo de revisión y aprobación en el marco del procedimiento MPEE0102P "Formulación del plan general estratégico".</p>	<p>Plantilla Power Point revisada</p> <p>Correo electrónico</p>	<p>Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control</p> <p>Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos</p>
9	<b>Publicar la Caracterización de Grupos de Interés</b>	<p>Publicar el formato MPEE0110F01</p> <p>Caracterización Grupos de interés y el documento soporte de la Caracterización de Grupos de Interés en la página web, una vez se cuenta con la caracterización de grupos de interés aprobada por parte de la Junta Directiva.</p>	<p>Página web Transparencia y Acceso a la Información Pública</p>	<p>Profesional designado por el director</p> <p>Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control</p> <p>Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos</p>
10	<b>Solicitar la divulgación de la Caracterización de Grupos de Interés</b>	<p>Solicitar la divulgación de la Caracterización de Grupos de Interés a través de correo informativo, cartelera virtual e intranet según el procedimiento "MPEC0101P Comunicación interna". Continua con la actividad No. 11 y No. 12.</p>	<p>MPEC0101F02</p> <p>Ficha de solicitud comunicación interna</p> <p>Piezas de divulgación</p>	<p>Director Técnico Nivel 08</p> <p>Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control</p> <p>Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos</p>
11	<b>Documentar el relacionamiento de Grupos de Interés</b>	<p>Documentar el relacionamiento de Grupos de Interés a través de la implementación de las actividades del componente de Rendición de Cuentas del PETP, definidas a partir de los mecanismos identificados en el formato MPEE0307F01</p>	<p>MPEE0109F01</p> <p>Plan de acción y Cronograma</p> <p>Aplicativo Archer PTEP</p> <p>Documento Estrategia de</p>	<p>Profesional designado por el director</p> <p>Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control</p> <p>Dirección de Planeación y</p>

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
		Caracterización Grupos de interés, atendiendo lo establecido en la estrategia de Rendición de Cuentas. Continúa con la actividad No. 16.	Rendición de Cuentas  MPFD0801F08 Informe	Control de Resultados Corporativos
12	<b>Determinar aspectos de medición</b>	Determinar aspectos de medición con las áreas líderes de grupos de interés, teniendo en cuenta el análisis de los resultados anteriores de la aplicación de los mecanismos de medición de la satisfacción de usuarios y percepción de grupos de interés, la Caracterización Grupos de interés vigente, con el fin de evaluar la necesidad de incluir nuevos aspectos de medición, atendiendo lo establecido en el lineamiento No. 10.	MPFD0801F05 Ayuda de Memoria  Formulario de medición de grupos de interés	Director Técnico Nivel 08 Profesional designado por el director Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos  Áreas líderes de grupos de interés
13	<b>Solicitar la información para la medición</b>	Solicitar a las áreas líderes de grupos de interés la información para la medición de la satisfacción de usuarios y percepción de grupos de interés mediante memorando interno o correo electrónico, teniendo en cuenta los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Universo.</li> <li>• Muestra sugerida.</li> <li>• Mecanismo sugerido de medición.</li> <li>• Bases de datos.</li> </ul>	MPFD0801F01 Memorando Interno ó Correo electrónico	Director Técnico Nivel 08 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos
14	<b>Preparar y enviar la información para la medición</b>	Preparar la información para la medición de la satisfacción de usuarios y percepción de grupos de interés, de acuerdo con los lineamientos definidos y atendiendo lo establecido en el lineamiento No. 10 y la envía a través de memorando interno o correo	MPFD0801F01 Memorando Interno ó Correo electrónico	Áreas líderes de grupos de interés



**acueducto**  
AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

**Procedimiento: Caracterización y medición de grupos de interés**  
Proceso: Direccionamiento Estratégico y Planeación  
Subproceso: Planeación de la gestión empresarial

Código: MPEE0110P

Versión: 04

CPT: Público

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
		electrónico a la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.		
15	<b>Consolidar información para la medición</b>	Consolidar la información recibida por las áreas líderes y gestiona la contratación de la firma que va a aplicar la encuesta en el marco del procedimiento MPFB0120P Gestión precontractual	MPFD0801F01 Memorando interno con información consolidada	Director Técnico Nivel 08 Profesional designado por el director Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos
16	<b>Aplicar la medición y consolidar resultados</b>	Aplicar el mecanismo de medición de la satisfacción de usuarios y percepción de grupos de interés, según lo planificado en el formato MPEE0110F02 Ficha técnica de encuesta, y consolida los resultados generando el informe y la presentación de estos.	MPEE0110F02 Ficha técnica de encuesta  MPFD0801F07 Plantilla Power Point  MPFD0801F08 Informe	Apoyo externo
17	<b>Socializar resultados de la medición</b>	Socializar los resultados de la medición de la satisfacción de usuarios y percepción de grupos de interés, así como la propuesta de acciones de cierre de brechas sugeridas con cada área líder de grupos de interés, en mesas de trabajo. Continúa con la actividad No. 18 y No. 19.	MPFD0801F05 Ayuda de Memoria	Director Técnico Nivel 08 Profesional designado por el director Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos
18	<b>Presentar resultado de la medición en Comité Corporativo</b>	Presentar los resultados de la medición de la satisfacción de usuarios y percepción de grupos de interés ante el Comité Corporativo, teniendo en cuenta los lineamientos	MPFD0801F09 Certificación	Gerente Corporativo Nivel 04 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control

	<b>Procedimiento: Caracterización y medición de grupos de interés</b> Proceso: Direccionamiento Estratégico y Planeación Subproceso: Planeación de la gestión empresarial	Código: MPEE0110P  Versión: 04  CPT: Público

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
		del procedimiento MPEE0404P Revisión por la dirección. Continúa con la actividad No. 21.		
19	<b>Publicar los resultados de la medición</b>	Publicar los resultados de la medición de la satisfacción de usuarios y percepción de grupos de interés en la página web.	Página web, menú de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Profesional designado por el director Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos
20	<b>Solicitar la divulgación de resultados de la medición</b>	Solicitar la divulgación de los resultados de la medición de la satisfacción de usuarios y percepción de grupos de interés a través de correo informativo, cartelera virtual e intranet según el procedimiento "MPEC0101P Comunicación interna". <b>Fin del procedimiento</b>	MPEC0101F02 Ficha de solicitud comunicación interna  Piezas de divulgación	Director Técnico Nivel 08 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos
21	<b>Solicitar la viabilidad de formular acciones de cierre de brechas</b>	Solicitar la viabilidad de formular acciones para el cierre de brechas de acuerdo con los resultados obtenidos de la aplicación del mecanismo de medición, mediante memorando interno o correo electrónico a las áreas líderes de grupos de interés.	MPFD0801F01 Memorando Interno ó Correo electrónico	Director Técnico Nivel 08 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos
22	<b>Analizar viabilidad de formular acciones de cierre de brecha</b>	Realizar el análisis de la viabilidad de formular acciones para el cierre de brechas de acuerdo con los resultados obtenidos de la aplicación del mecanismo de medición cada vez que se recibe la solicitud.	MPFD0801F01 Memorando Interno ó Correo electrónico	Áreas líderes de grupos de interés

	<b>Procedimiento: Caracterización y medición de grupos de interés</b> Proceso: Direccionamiento Estratégico y Planeación Subproceso: Planeación de la gestión empresarial	Código: MPEE0110P  Versión: 04  CPT: Público

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
		<p>Si considera necesario formular acciones de cierre de brechas continua con la actividad No. 23.</p> <p>Si considera que no se deben formular acciones, lo informa a través de memorando interno o correo electrónico a la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.</p>		
23	<b>Establecer acciones para el cierre de brechas</b>	<p>Establecer acciones de cierre de brecha de acuerdo con los resultados obtenidos de la aplicación del mecanismo de medición, atendiendo lo establecido en el procedimiento MPEE0109P Formulación plan de acción institucional, en el caso que las acciones no se encuentren identificadas en otros mecanismos o herramientas de gestión.</p> <p><b>Fin del procedimiento</b></p>	MPEE0109F01 Plan de acción y cronograma	Áreas líderes de grupos de interés

## 7. Documentos Soporte

No.	CÓDIGO	NOMBRE	ACTIVIDADES/ LINEAMIENTOS	ENTIDAD
1	MPFB0120P	Gestión precontractual	15	EAAB-ESP
2	MPEC0101P	Comunicación interna	3, 10, 20	EAAB-ESP
3	MPEC0101F02	Ficha de solicitud comunicación interna	3, 10, 20	EAAB-ESP
4	MPEE0102P	Formulación Plan General Estratégico	8, Lineamiento 6	EAAB-ESP
5	MPEE0109P	Formulación plan de acción institucional	23	EAAB-ESP
6	MPEE0109F01	Plan de acción y Cronograma	11, 23, Lineamiento 8	EAAB-ESP
7	MPEE0110F01	Caracterización Grupos de interés	1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 12 Lineamiento 4 y 8	EAAB-ESP
8	MPEE0110F02	Ficha técnica de encuesta	16	EAAB-ESP
9	MPEE0404P	Revisión por la dirección	18	EAAB-ESP
10	MPFD0801F01	Memorando Interno	5, 6, 13, 14, 15, 21, 22	EAAB-ESP

	<b>Procedimiento: Caracterización y medición de grupos de interés</b> Proceso: Direccionamiento Estratégico y Planeación Subproceso: Planeación de la gestión empresarial	Código: MPEE0110P  Versión: 04  CPT: Público

No.	CÓDIGO	NOMBRE	ACTIVIDADES/ LINEAMIENTOS	ENTIDAD
11	MPFD0801F04	Lista de asistencia	2	EAAB-ESP
12	MPFD0801F05	Ayuda de Memoria	2, 12, 17	EAAB-ESP
13	MPFD0801F07	Plantilla Power Point	4, 5, 7, 8, 16	EAAB-ESP
14	MPFD0801F08	Informe	11	EAAB-ESP
15	MPFD0801F09	Certificación	18	EAAB-ESP

### 8. Control de cambios

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO	FECHA
04	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se eliminan las políticas de operación 1, 8, 13 y 15. · Cambio a formato nuevo de procedimiento.</li> <li>• Se agregan el responsable “Profesional designado por el director Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos” en las actividades No. 1, 2, 4, 7, 8, 9, 11, 12, 15, 17, 19.</li> <li>• Se agrupan las actividades No. 2 a 5 en la nueva actividad No. 2.</li> <li>• Se cambia de orden la actividad No. 11 a la nueva actividad No. 3.</li> <li>• Se agrupan las actividades No. 6 a 8 en la nueva actividad No. 4, ajustando redacción y registro de la actividad.</li> <li>• Se cambia de orden la actividad No. 9 a la nueva actividad No. 5.</li> <li>• Se incorpora actividad No. 10 en la nueva actividad No. 6, incluyendo controles.</li> <li>• Se cambia de orden la actividad No. 12 y se ajusta redacción a la nueva actividad No. 7.</li> <li>• Se cambia de orden la actividad No. 13 y se ajusta redacción a la nueva actividad No. 8.</li> <li>• Se eliminan las actividades No. 14, 15, 16, 17, 18 y 19, teniendo en cuenta que la aprobación de la caracterización de grupos de interés se da en el marco del procedimiento MPEE0102P “Formulación del plan general estratégico”.</li> <li>• Se cambia de orden la actividad No. 20 a la nueva actividad No. 9.</li> <li>• Se cambia de orden la actividad No. 21 a la nueva actividad No. 10.</li> <li>• Se cambia de orden la actividad No. 22 y se ajusta redacción a la nueva actividad No. 11. Así mismo, se incluye el registro MPFD0801F08 Informe.</li> <li>• Se cambia de orden la actividad No. 23 a la nueva actividad No. 12 y se incluye registro Formulario de medición de grupos de interés.</li> <li>• Se cambia de orden la actividad No. 24 a la nueva actividad No. 13.</li> <li>• Se agrupan las actividades No. 25 a 27 en la nueva actividad No. 14.</li> <li>• Se incluye actividad No. 15 “Consolidar información para la medición” en lo referente a la Gestión precontractual.</li> <li>• Se agrupan las actividades No. 28 y 29 en la nueva actividad No. 16.</li> </ul>	05/11/2024

	<p align="center"><b>Procedimiento: Caracterización y medición de grupos de interés</b>          Proceso: Direccionamiento Estratégico y Planeación          Subproceso: Planeación de la gestión empresarial</p>	<p align="right">Código: MPEE0110P          Versión: 04          CPT: Público</p>
---	---	---

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO	FECHA
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se cambia de orden la actividad No. 30 a la nueva actividad No. 17, ajustando responsables.</li> <li>Se agrupan las actividades No. 31 y 32 en la nueva actividad No. 18.</li> <li>Se incluye actividad No. 19 “Publicar los resultados de la medición”.</li> <li>Se cambia de orden la actividad No. 33 a la nueva actividad No. 20.</li> <li>Se cambia de orden la actividad No. 34 y se ajusta redacción a la nueva actividad No. 21.</li> <li>Se cambia de orden la actividad No. 35 y se ajusta redacción a la nueva actividad No. 22. 15-10-2024</li> <li>Se cambia de orden la actividad No. 36 y se ajusta redacción a la nueva actividad No. 23, así como cambio de registro a MPEE0109F01 Plan de acción y cronograma.</li> </ul>	
03	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ajustó redacción en las actividades No. 14 y 15 en lo referente al Equipo de líderes temáticos y enfoques del SUG, según lo estipulado en la Resolución 0025 de 2023.</li> <li>Se ajustó redacción en la política de operación No. 5 y actividades No. 12 y 13 aclarando que la documentación se realizar en el formato MPEE0110F01 Caracterización Grupos de interés y Documento Soporte Caracterización Grupos de interés.</li> <li>Se ajustó redacción en la política de operación No. 13, aclarando que la Alta Dirección define si se requiere apoyo externo para la medición de la satisfacción de usuarios y percepción de grupos de interés.</li> <li>Se ajustó redacción en la política de operación No. 15 y se incorporaran actividades No. 34, 35 y 36, aclarando que la formulación de acciones de mejora se determinará en el caso que las acciones no se encuentren identificadas en otros mecanismos o herramientas de gestión, atendiendo lo establecido en el procedimiento MPC0202P Mejoramiento Continuo.</li> <li>Se elimina el registro MPFD0801F07 Plantilla Power Point en las actividades No 7, 8, 10, 12 y 13, teniendo en cuenta lo establecido en la política de operación No. 5.</li> </ul>	09/05/2023
02	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modificación responsable a Comité Corporativo, de acuerdo con la resolución 0813 de 26 de agosto de 2022.</li> </ul>	23/09/2022
01	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cambio a formato nuevo de procedimiento.</li> <li>Cambio nombre de procedimiento.</li> <li>Cambio de subproceso.</li> </ul>	18/02/2022

### 9. Control de revisión y aprobación

ETAPA	NOMBRE	CARGO Y/O ROL	FECHA
ELABORACIÓN	KELLY CHARLOT GÓMEZ PRIETO  YURI LORENA SILVA GÓMEZ	Profesionales designados por el director de Planeación y Control de Resultados Corporativos	17/09/2024

	<p><b>Procedimiento: Caracterización y medición de grupos de interés</b>          Proceso: Direccionamiento Estratégico y Planeación          Subproceso: Planeación de la gestión empresarial</p>	<p>Código: MPEE0110P          Versión: 04          CPT: Público</p>
---	--	---

ETAPA	NOMBRE	CARGO Y/O ROL	FECHA
REVISIÓN	SANDRA LUCÍA VIRGÜEZ RODRÍGUEZ	Director Planeación y Control de Resultados Corporativos	24/09/2024
APROBACIÓN	SANDRA LUCÍA VIRGÜEZ RODRÍGUEZ	Director Planeación y Control de Resultados Corporativos	05/11/2024

