

# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2023



## Líneas de contacto

**Medellín y Valle de Aburrá**  
604 44 44 115

**Línea nacional gratuita**  
01 8000 415 115

**Oficina principal: Edificio EPM**  
Carrera 58 # 42 - 125 Medellín, Colombia.  
Lunes a viernes 7:30 a.m. a 4:30 p.m. Jornada continua



## TABLA DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN	2
2. OBJETIVO GENERAL	3
3. OBJETIVO ESPECÍFICOS	3
4. FUENTES DE ADQUISICIÓN	4
4.1. FASE CUALITATIVA	4
4.2. FASE CUANTITATIVA	5
4.3. DIGITALES	5
5. VARIABLES DE SEGMENTACIÓN	6
5.1. GEOGRÁFICAS	6
5.2. DEMOGRÁFICAS	6
5.3. INTRÍNSECAS	7
6. MODELO DE CARACTERIZACIÓN	8
7. CONCLUSIONES	9
8. CONSIDERACIONES	9



Líneas de  
contacto

Medellín y Valle de Aburrá  
604 44 44 115

Línea nacional gratuita  
01 8000 415 115

Oficina principal: Edificio EPM  
Carrera 58 # 42 - 125 Medellín, Colombia.  
Lunes a viernes 7:30 a.m. a 4:30 p.m. Jornada continua



## 1. INTRODUCCIÓN

En un entorno dinámico y en constante evolución, la eficiencia, la satisfacción del usuario y la participación ciudadana son pilares fundamentales para garantizar una óptima prestación de servicios públicos.

En este contexto, EPM, debe cumplir con las regulaciones gubernamentales dictadas a través de Gobierno Digital que requieren la caracterización detallada de sus usuarios, ciudadanos y grupos de interés. Estas regulaciones buscan no solo asegurar la transparencia y la rendición de cuentas, sino también mejorar la experiencia del usuario y fomentar su participación activa en la toma de decisiones.

En este documento, presentamos de manera detallada el modelo de adquisición, gestión, y segmentación de datos de los usuarios a los cuales EPM tiene acceso y usa para optimizar los procesos de comunicación con sus clientes y la comunidad.



Líneas de  
contacto

**Medellín y Valle de Aburrá**  
604 44 44 115

**Línea nacional gratuita**  
01 8000 415 115

**Oficina principal: Edificio EPM**  
Carrera 58 # 42 - 125 Medellín, Colombia.  
Lunes a viernes 7:30 a.m. a 4:30 p.m. Jornada continua



## 2. OBJETIVO GENERAL

Establecer un modelo de caracterización de usuarios que permita a EPM, cumplir con las regulaciones gubernamentales y mejorar la eficiencia en la prestación de servicios. Este modelo tiene como finalidad identificar las particularidades de los ciudadanos y usuarios con los que interactúa EPM, segmentarlos en grupos con atributos similares, y utilizar esta información para la toma de decisiones estratégicas.

## 3. OBJETIVO ESPECÍFICOS

- Identificar y definir los atributos clave de los ciudadanos y usuarios con los que EPM interactúa.
- Segmentar a los usuarios en grupos homogéneos en función de los atributos identificados para una prestación de servicios más personalizada.
- Diseñar estrategias de comunicación específicas para cada segmento de usuarios, utilizando los canales y mensajes más adecuados para satisfacer sus necesidades.
- Fomentar la participación activa de usuarios en procesos de innovación y en la toma de decisiones mediante canales electrónicos, fomentando una mayor involucramiento por parte de los usuarios.
- Evaluar la efectividad de la estrategia de Gobierno Digital mediante la medición de la satisfacción de los usuarios con los canales electrónicos y la implementación de mejoras según sus preferencias.



## 4. FUENTES DE ADQUISICIÓN

Información resultado de un estudio de caracterización de usuarios digitales realizado en el 2022 por Yanhaas- Advanced Market Research.

### 4.1 FASE CUALITATIVA

#### Reclutamiento

- Base de datos del estudio cuantitativo Tracking Confianza del 2020 a 2022.
- Reclutamiento tradicional.

#### Campo

- 21 de marzo al 05 de abril 2023

#### Muestra

- Eye tracking: 105 participantes
- Entrevistas: 20 participantes

#### Perfiles

- Hombres y mujeres
- Usuarios de redes sociales (Facebook / Twitter / Instagram / LinkedIn / YouTube)
- Seguidores de EPM en redes sociales
- Usuarios de la página web de EPM



Líneas de  
contacto

Medellín y Valle de Aburrá  
604 44 44 115

Línea nacional gratuita  
01 8000 415 115

Oficina principal: Edificio EPM  
Carrera 58 # 42 - 125 Medellín, Colombia.  
Lunes a viernes 7:30 a.m. a 4:30 p.m. Jornada continua



## 4.2 FASE CUANTITATIVA

### Técnica

- Encuestas presenciales, la duración máxima de cada encuesta fue de 15 minutos.

### Campo

- 2020-2022

### Cobertura

- Medellín y Valle de Aburrá

### Muestra

- 7600 Encuestas, con un margen de error del 1,1% calculado con un nivel de confianza del 95%.

### Perfiles

- Población general de los hogares mayor a 18 años, estratos 1 al 6

## 4.3 DIGITALES

- Portal web
- Aplicación móvil
- Whatsapp Ema
- Facebook
- Instagram
- TikTok
- Twitter / X
- LinkedIn
- Youtube



Líneas de  
contacto

Medellín y Valle de Aburrá  
604 44 44 115

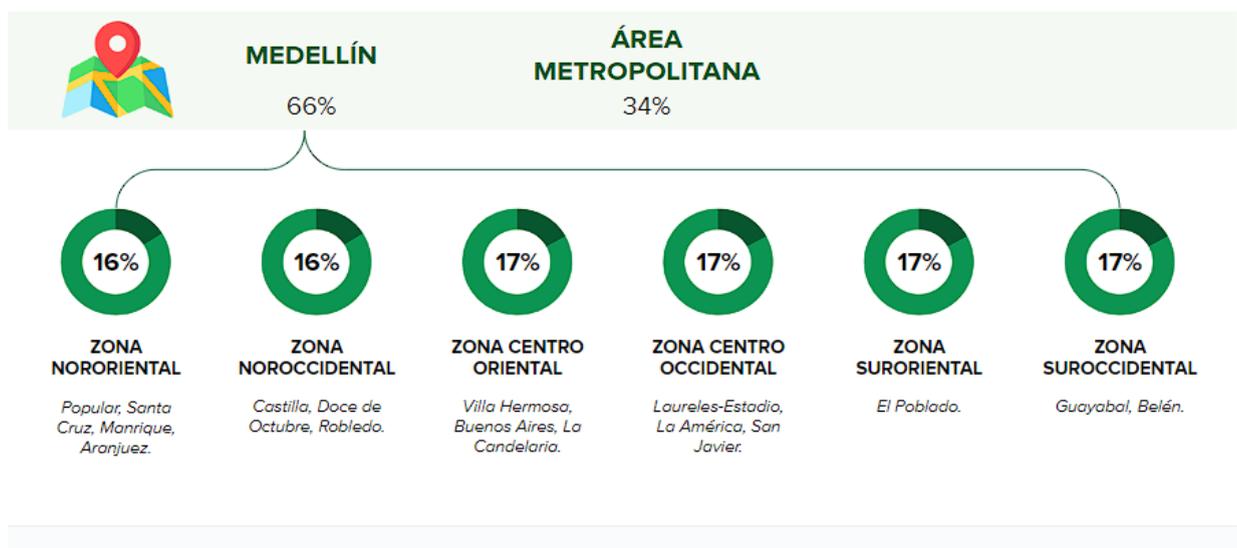
Línea nacional gratuita  
01 8000 415 115

Oficina principal: Edificio EPM  
Carrera 58 # 42 - 125 Medellín, Colombia.  
Lunes a viernes 7:30 a.m. a 4:30 p.m. Jornada continua



## 5. VARIABLES DE SEGMENTACIÓN

### 5.1 GEOGRÁFICAS



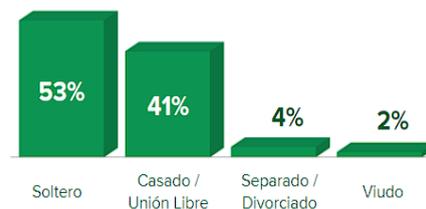
### 5.2 DEMOGRÁFICAS

- Edad
- Género
- Estrato socioeconómico
- Estado del ciclo familiar
- Tamaño familiar
- Escolaridad

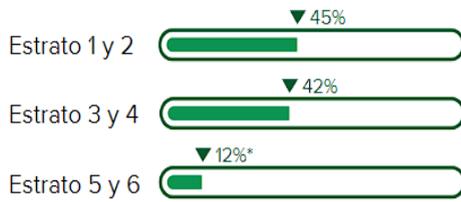
#### EDAD



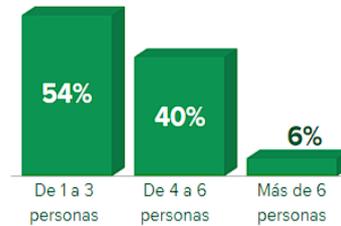
#### ESTADO CIVIL



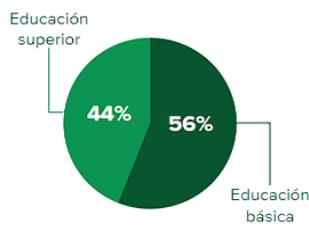
### ESTRATO



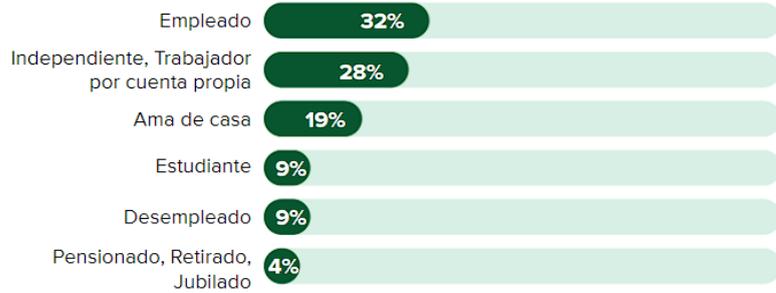
### No. PERSONAS EN EL HOGAR



### NIVEL EDUCATIVO

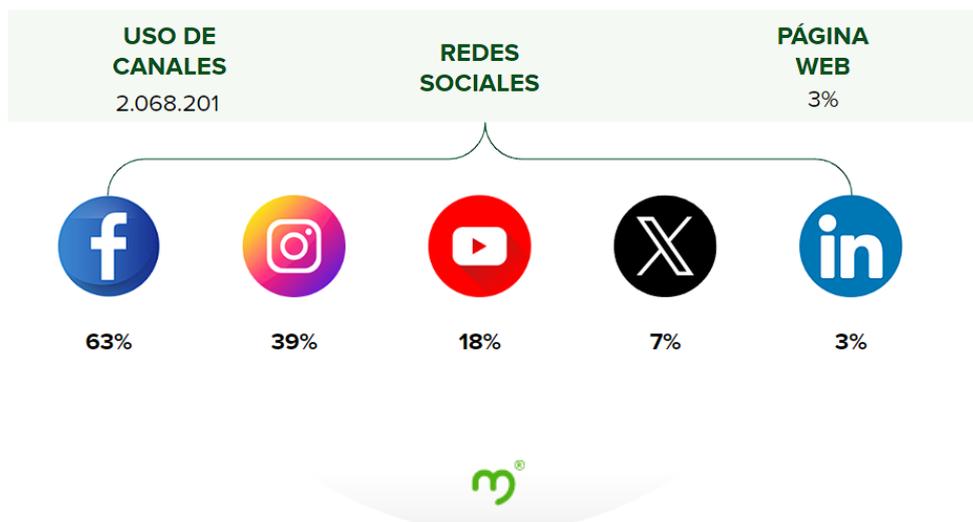


### OCUPACIÓN



## 5.3 INTRÍNSECAS

- Uso de canales
- Intereses



## INTERESES

- Factura EPM
- Interrupciones del servicio
- EPM a tu puerta
- Servicios públicos EPM
- Beneficios de los servicios públicos de EPM
- Canales Digitales EPM
- Actualización de datos
- Proyecto Ituango
- Innovación EPM
- Energía solar
- Gerente EPM
- Energía EPM
- Reconocimientos EPM
- Logros EPM - MERCO

## 6. MODELO DE CARACTERIZACIÓN

USUARIO	Categoría del dato	Variable	Priorización de dato					TOTAL
			Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente	
Persona natural	Geográficas	Ubicación	1	1	1	1	1	5
	Demográficas	Edad		1	1	1		3
		Género		1	1	1		3
		Estrato	1	1	1	1	1	5
		Estado del ciclo familiar			1	1		2
		Tamaño familiar		1	1	1		3
		Escolaridad			1	1		2
	Intrínsecas	Acceso a canales	1		1	1		3
		Uso de canales	1		1	1		3
		Intereses			1	1		2



## 7. CONCLUSIONES

- El modelo planteado debe ser entendido como un formato en constante cambio, que deberá ser actualizado en caso de que EPM comience a gestionar otro dato de sus usuarios.
- El modelo de caracterización de usuarios se convierte en un habilitador clave para cumplir con las regulaciones gubernamentales, y a nivel corporativo debe ser tenido en cuenta para mejorar la eficiencia de la empresa y satisfacer las necesidades cambiantes de la comunidad.

## 8. CONSIDERACIONES

A continuación se listan contenidos no existentes en este documento que pueden ser de relevancia. Estos fueron detectados en los insumos tenidos en cuenta en el Bench.

- Datos de acceso a los servicios públicos
- Datos por servicio prestado (agua, gas, energía)
- Análisis de datos de canales no digitales (presencial, telefónico, etc)
- Tipología de usuarios / caracterización por tipología (usuarios, cliente, empresas, gobierno)
- Marco legal de la caracterización de usuarios (Normatividad)
- Justificación y uso de los datos que se tienen
- Temáticas de mayor interés por canal
- Normativa interna de captación de datos

