

# Mecanismos de Relacionamiento con **GRUPOS DE INTERÉS**

## Mecanismos



Clientes

- Contratos y sus anexos
- Correspondencia
- Reuniones y comités
- Interventorías
- Encuesta de Satisfacción



Usuarios

- Encuesta de satisfacción del usuario
- Oficinas de atención al usuario
- Plan de medios
- Línea de atención al usuario



Proveedores

- Evaluación de riesgos de proveedores (cumplimiento normativo)
- Evaluación inicial y desempeño de productos y servicios críticos (calidad, riesgos a las personas e impactos ambientales)



Financieres

- Contratos de crédito
- Informes periódicos
- Relación con Ingeniero Independiente (representantes de entidad financieras)
- Espacios definidos en los planes de relacionamiento con banca.



Accionistas

- Relación permanente y cercana con accionistas mayoritarios, participación en la administración, etc.
- Oficina de Atención al Inversionista
- Informe IR



Autoridades

- Solicitud de permisos y licencias
- Correspondencia y visitas
- Normatividad Vigente



Colaboradores

- Evaluaciones de clima laboral y desempeño
- Encuesta Great Place to Work
- Boletines informativos
- Auditorías y listas de verificación
- Espacios de gestión del conocimiento



Comunidades

- Actas de vecindad de proyectos
- Reuniones informativas y de socialización
- Sistema de Preguntas, Quejas, Reclamos y Sugerencias PQRS
- Plan Responsabilidad Ambiental y Social PRAS
- Boletines informativos
- Planes de relacionamiento



Aliados  
Estratégicos

- Contratos y sus anexos
- Correspondencia
- Reuniones y comités
- Encuesta de Satisfacción