

DOCUMENTO SOPORTE

CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS 2024-2028 EAAB-ESP

acueducto
AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

somos agua

TABLA DE CONTENIDO

1. ANTECEDENTES 5
2. METODOLOGÍA 7
3. GRUPOS DE INTERÉS EAAB-ESP 15
3.1 USUARIOS 24
3.1.1 Usuarios: Ingresos misionales 25
3.1.2 Usuarios: Ingresos no misionales – SAPEI 30
3.1.3 Usuarios: Ingresos no misionales – VAC 32
3.1.4 Usuarios: Ingresos no misionales – Laboratorios 35
3.2 COMUNIDAD 39
3.3 SERVIDORES 45
3.3.1 Empleados Públicos de libre nombramiento y remoción, Trabajadores oficiales, Aprendices o estudiantes en práctica 46
3.3.2 Pensionados directos de la Empresa 50
3.4 PROVEEDORES 54
3.4.1 Proveedores: Persona Jurídica 55
3.4.2 Proveedores: Contratista de prestación de servicios profesionales y apoyo a la gestión – Persona natural 57
3.5 JUNTA DIRECTIVA 61
3.6 AUTORIDAD 65
3.6.1 Autoridad: Nacional 66
3.6.2 Autoridad: Distrital 70
3.7 ORGANIZACIONES 73
3.7.1 Organizaciones: Sindicatos 74
3.7.2 Organizaciones: Gremios 76
3.7.3 Organizaciones: Prestadores de Servicios Públicos 80
3.7.4 Organizaciones: Empresa filial 84

3.7.5 Organizaciones: Urbanizadores y Constructores 86
3.8 MEDIOS DE COMUNICACIÓN 91
3.9 ACADEMIA E INVESTIGACIÓN 95

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Antecedentes de caracterización de grupos de interés. 6
Figura 2. Definiciones de grupos de interés. 8
Figura 3. Justificación elaboración de la Caracterización de Grupos de Interés. 9
Figura 4. Roles involucrados en la elaboración de la Caracterización de Grupos de Interés. 10
Figura 5. Metodología de caracterización de grupos de interés. 10
Figura 6. Metodología de caracterización de grupos de interés – Paso 1: Reconocer ejercicios previos de caracterización y de relacionamiento. ... 11
Figura 7. Metodología de caracterización de grupos de interés – Paso 2: Establecer las variables para la caracterización. 12
Figura 8. Metodología de caracterización de grupos de interés – Paso 3: Recolectar la información. 13
Figura 9. Metodología de caracterización de grupos de interés – Paso 5: Usar y aprovechar la información. 14
Figura 10. Metodología de caracterización de grupos de interés – Paso 5: Usar y aprovechar la información: Rendición de cuentas. 14
Figura 11. Grupos de interés de la EAAB-ESP 2024-2028. 17
Figura 12. Resumen caracterización del grupo de interés: Usuarios – Ingresos misionales. 29
Figura 13. Resumen caracterización del grupo de interés: Usuarios – Ingresos no misionales SAPEI (Suministro de agua potable e interconexión). 32
Figura 14. Resumen caracterización del grupo de interés: Usuarios – Ingresos no misionales VAC (Venta de agua a carrotanque). 35
Figura 15. Resumen caracterización del grupo de interés: Usuarios – Ingresos no misionales Laboratorios. 38
Figura 16. Resumen caracterización del grupo de interés: Comunidad. 44
Figura 17. Resumen caracterización del grupo de interés: Servidores – Activos 50
Figura 18. Resumen caracterización del grupo de interés: Servidores – No activos. 53
Figura 19. Resumen caracterización del grupo de interés: Proveedores – Persona Jurídica. 57
Figura 20. Resumen caracterización del grupo de interés: Proveedores: Contratista de prestación de servicios profesionales y apoyo a la gestión – Persona natural. 60
Figura 21. Resumen caracterización del grupo de interés: Junta directiva. 64
Figura 22. Resumen caracterización del grupo de interés: Autoridad - Nacional. 69

Figura 23. Resumen caracterización del grupo de interés: Autoridad - Nacional. 72
Figura 24. Resumen caracterización del grupo de interés: Organizaciones – Sindicatos. 76
Figura 25. Resumen caracterización del grupo de interés: Organizaciones - Gremios. 80
Figura 26. Resumen caracterización del grupo de interés: Organizaciones – Prestadores de Servicios Públicos. 83
Figura 27. Resumen caracterización del grupo de interés: Organizaciones – Empresa Filial. 86
Figura 28. Resumen caracterización del grupo de interés: Organizaciones – Urbanizadores y Constructores. 90
Figura 29. Resumen caracterización del grupo de interés: Medios de Comunicación. 94
Figura 30. Resumen caracterización del grupo de interés: Academia e investigación. 99

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Definición de grupos de interés de la EAAB-ESP 2024-2028. 17
Tabla 2. Priorización de variables en la caracterización de grupos de interés de la EAAB-ESP 2024-2028. 18



1. ANTECEDENTES

acueducto
AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

somos agua

Para la EAAB-ESP, la Caracterización de Grupos de Interés se ha elaborado en el marco de la formulación del Plan General Estratégico de la Empresa, teniendo en cuenta que es un insumo prioritario. A continuación, se presenta para cada PGE los grupos de interés caracterizados, la aplicación de lineamientos metodológicos, la construcción de manera participativa con las áreas líderes de grupos de interés, la aprobación por parte de la Alta Gerencia, la documentación mediante el Documento Soporte y formato MPEE0110F01-01 Caracterización Grupos de interés y finalmente su despliegue a partir de la socialización y la divulgación:

Figura 1. Antecedentes de caracterización de grupos de interés.

	PGE 2012-2016	PGE 2016-2020	PGE 2020-2024
Grupos de interés caracterizados	**20**	**17**	**8**
Aplicación de lineamientos metodológicos	Propios	• Norma AA1000SES (2011) • Manual para la práctica de las relaciones con los grupos de interés (AccountAbility: 2006)	• Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del DNP • Manual Único de Rendición de Cuentas de la Función Pública • Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG
Construcción	Participativa	Participativa	Participativa
Aprobación Alta Gerencia	No	Parcial	Si
Documentación	No	Parcial	Si
Socialización y divulgación	Parcial	Si	Si

Fuente: Elaborado por la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control – Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos.



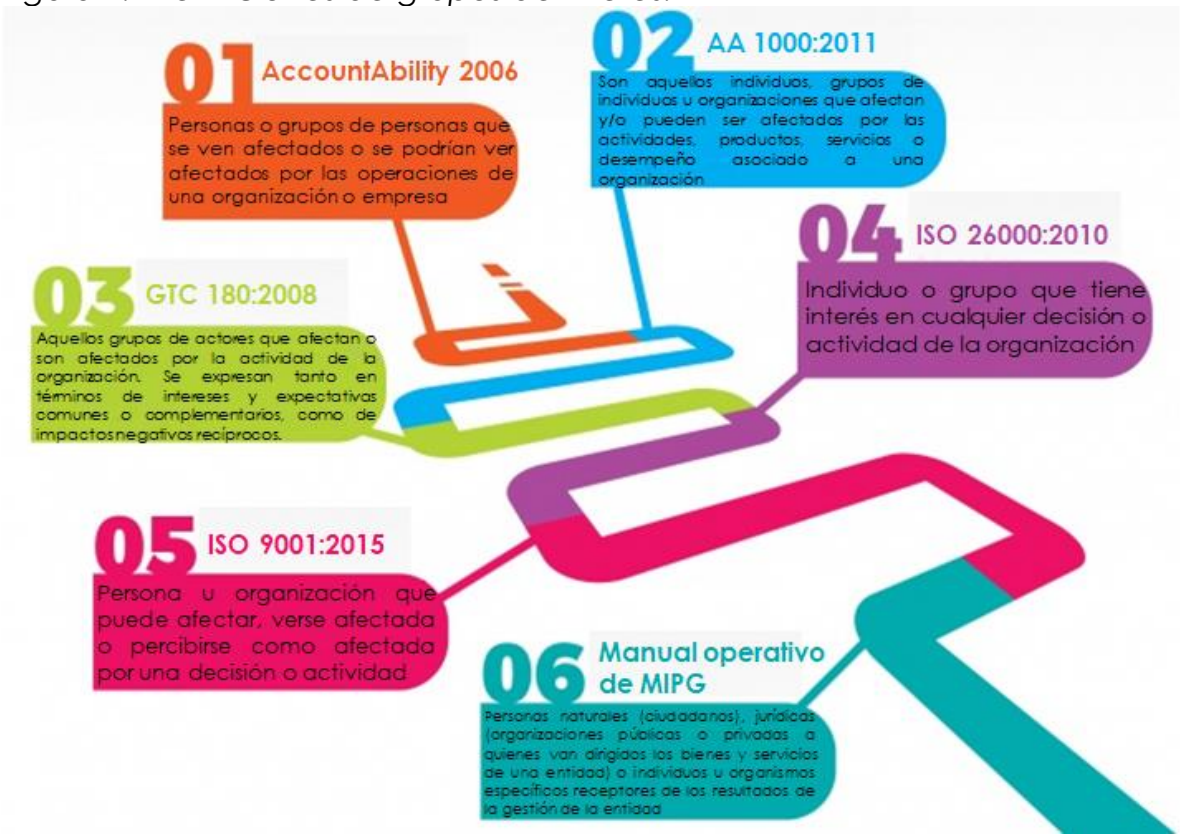
2 METODOLOGÍA

acueducto
AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

somos agua

Para la EAAB-ESP, ***los grupos de interés son el conjunto de actores internos o externos que afectan o son afectados por la gestión empresarial***. La definición surge de la revisión de los diferentes lineamientos que abordan la gestión de grupos de interés.

Figura 2. Definiciones de grupos de interés.

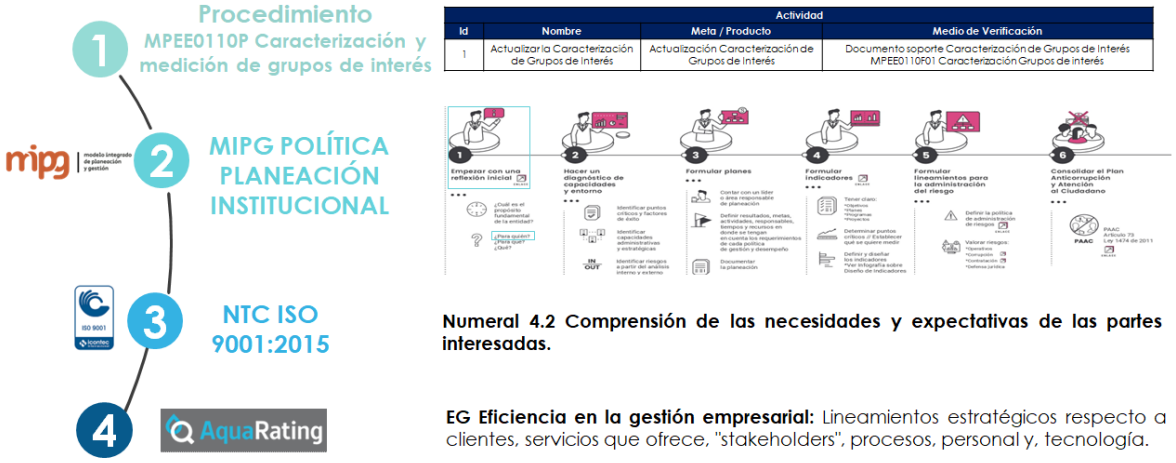


Fuente: Elaborado por la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control – Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos, a partir de diferentes definiciones de grupos de interés.

La Caracterización de Grupos de Interés se elabora atendiendo lo establecido en la metodología de la Guía de Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor de la Función Pública (VERSIÓN 5) y en los lineamientos de: (i) El procedimiento MPEE0110P Caracterización y medición de grupos de interés, (ii) Lineamientos de la Política de Gestión de Planeación Institucional de MIPG, en la fase No. 1 "Empezar con una reflexión inicial", donde se encuentra la actividad de caracterizar a los grupos de interés, (iii) NTC ISO 9001:2015 Numeral 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas y (iv) Aquarating, en la dimensión de EG Eficiencia en la gestión empresarial, con la práctica

Lineamientos estratégicos respecto a clientes, servicios que ofrece, "stakeholders", procesos, personal y, tecnología.

Figura 3. Justificación elaboración de la Caracterización de Grupos de Interés.



Fuente: Elaborado por la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control – Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos, a partir de diferentes lineamientos de caracterización de grupos de interés.

Dichos lineamientos establecen que caracterizar es: Identificar y obtener información sobre las particularidades (Características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los grupos de interés con los que interactúa la Empresa, con el fin de agruparlos o segmentarlos de acuerdo con atributos o características similares y a partir de allí gestionar acciones para:

- Diseñar productos y servicios.
- Ampliar y/o mejorar canales de atención.
- Diseñar estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía.
- Implementar estrategia de rendición de cuentas que incluya acciones pertinentes en materia de información, diálogo y responsabilidad.
- Diseñar e implementar mecanismos de participación ciudadana.
- Implementar y evaluar políticas públicas.
- Fortalecer los escenarios de relacionamiento.
- Responder de mejor manera a las necesidades e intereses de los grupos de interés.
- Retroalimentar la gestión interna.

Adicionalmente, la metodología menciona la importancia de contar con los siguientes roles para la actualización de la caracterización de grupos de interés:

Figura 4. Roles involucrados en la elaboración de la Caracterización de Grupos de Interés.



Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos

- Coordinar el ejercicio de caracterización.
- Centralizar información del ejercicio de caracterización y gestionar su aprobación.
- Coordinar con las áreas líderes de grupos de interés la definición de mecanismos de relacionamiento y medición.
- Coordinar la medición de satisfacción y percepción.
- Elaborar informe anual de caracterización, relacionamiento y medición.
- Coordinar con la Oficina Imagen Corporativa y Comunicaciones la divulgación y socialización.



Áreas líderes de grupos de interés EAAB-ESP

- Participar en el ejercicio de caracterización.
- Consolidar información del ejercicio de caracterización.
- Definir y ejecutar mecanismos de relacionamiento.
- Reportar autocontrol de actividades de relacionamiento.
- Gestionar la medición de satisfacción y percepción.
- Coordinar con la Oficina Imagen Corporativa y Comunicaciones las piezas comunicativas que se requieran para gestionar el grupo de interés.

Fuente: Elaborado por la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control – Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos, a partir de diferentes lineamientos de caracterización de grupos de interés.

La metodología sugiere cinco pasos para la Caracterización de Grupos de Interés:

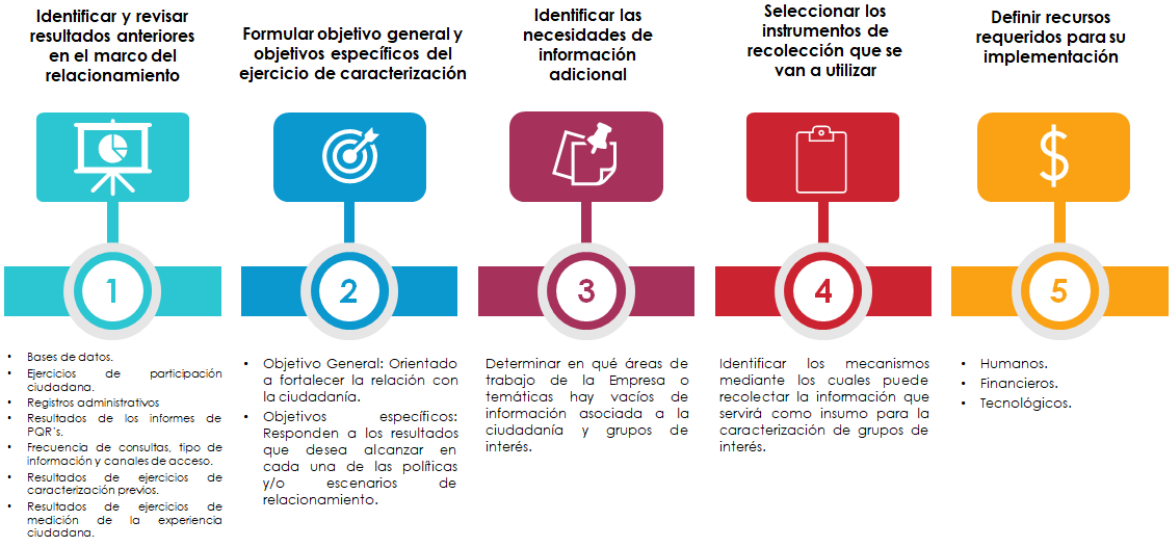
Figura 5. Metodología de caracterización de grupos de interés.



Fuente: Elaborado por la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control – Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos, a partir de la Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor. Función Pública (Versión 5).

En el paso de "Reconocer ejercicios previos de caracterización y de relacionamiento" se identifican los insumos con que cuenta la Empresa para la actualización. Para ello, la EAAB-ESP cuenta como base con la Caracterización de Grupos de Interés 2020-2024, resultados de la medición de satisfacción / percepción 2020-2023 y análisis del grupo focal con los líderes de grupos de interés:

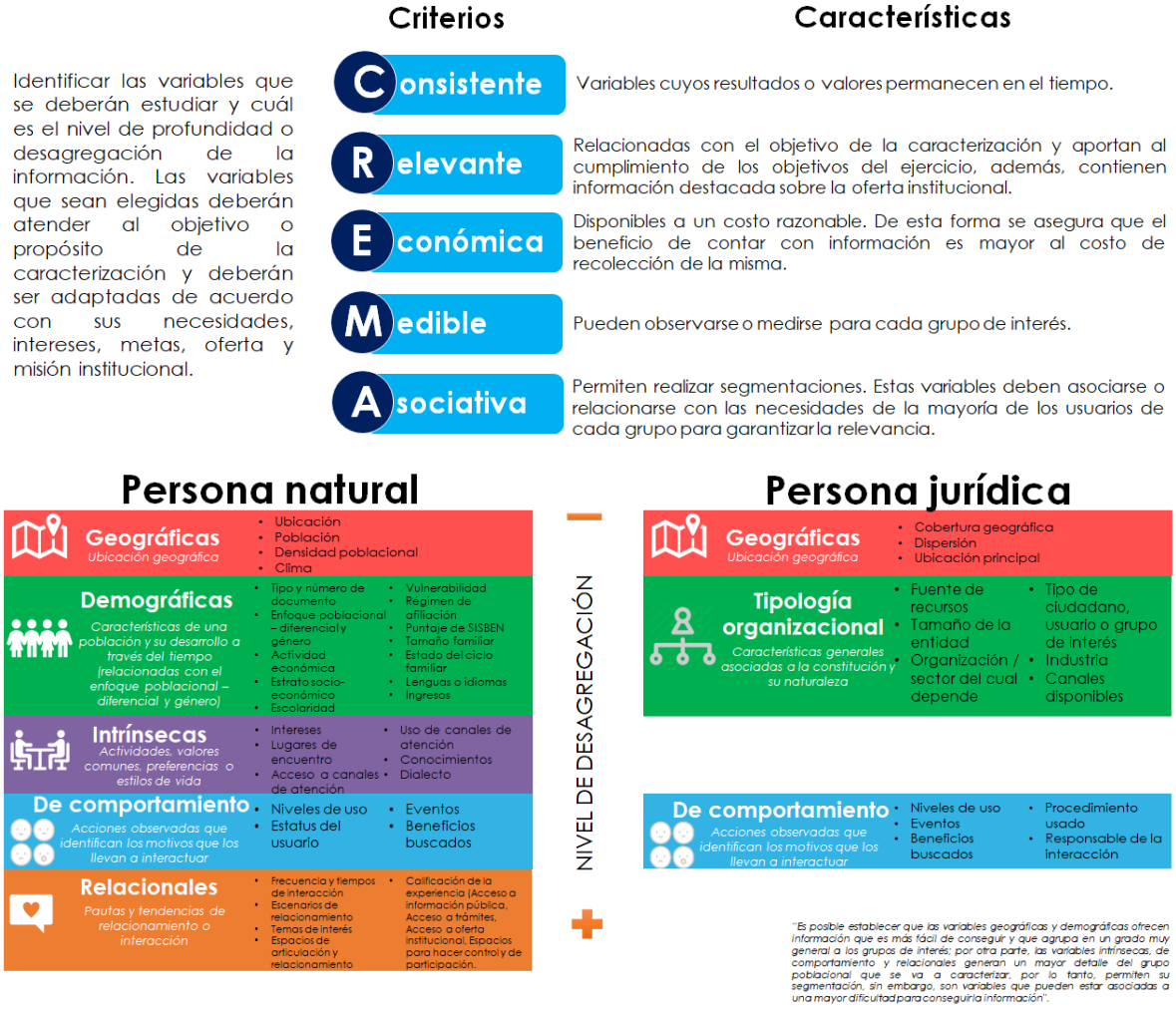
Figura 6. Metodología de caracterización de grupos de interés – Paso 1: Reconocer ejercicios previos de caracterización y de relacionamiento.



Fuente: Elaborado por la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control – Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos, a partir de la Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor. Función Pública (Versión 5).

En el paso de "Establecer las variables para la caracterización" se identifican variables que responden al objetivo de cada grupo de interés y se priorizan con los criterios de: Consistencia, relevancia, economía, medición y asociación, teniendo en cuenta la naturaleza de cada grupo de interés:

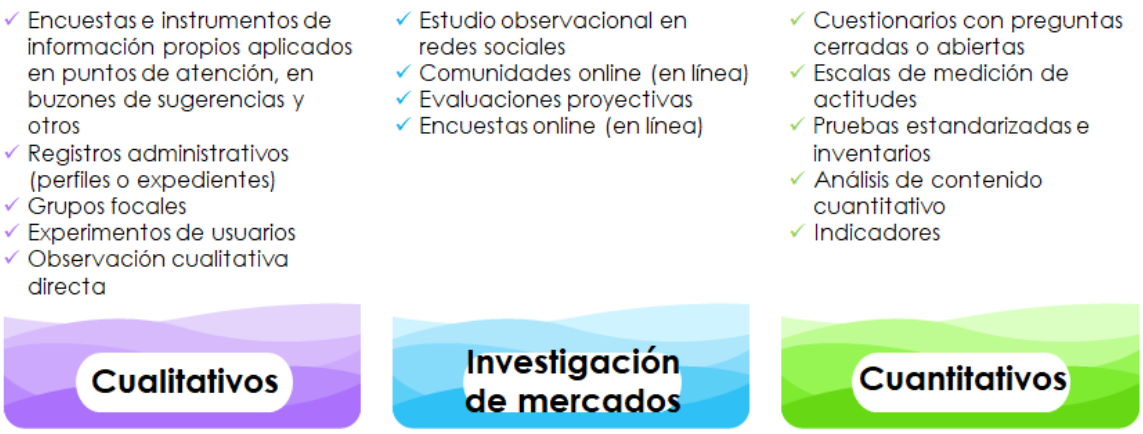
Figura 7. Metodología de caracterización de grupos de interés – Paso 2: Establecer las variables para la caracterización.



Fuente: Elaborado por la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control – Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos, a partir de la Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor. Función Pública (Versión 5).

En el paso de "Recolectar la información" se identifican los mecanismos mediante los cuales se puede recolectar la información que servirá como insumo para la caracterización.

Figura 8. Metodología de caracterización de grupos de interés – Paso 3: Recolectar la información.



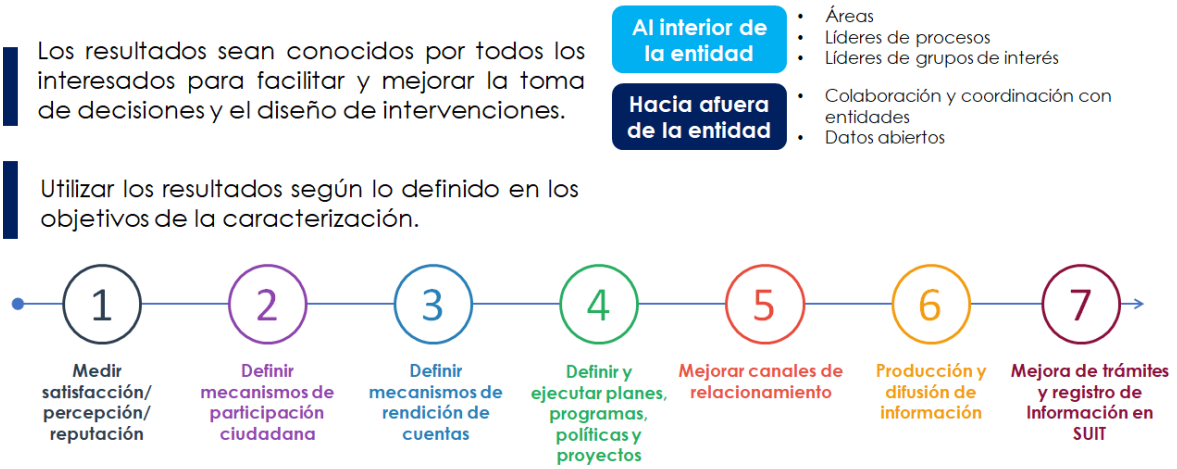
Fuente: Elaborado por la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control – Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos, a partir de la Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor. Función Pública (Versión 5).

En el paso de "Analizar la información", una vez se seleccionen las variables relevantes y se haya recolectado la información, se debe establecer el nivel de profundidad. Para ello, se deben identificar los sectores y segmentos para hacer las agrupaciones:

- Sector: Agrupación poblacional muy general.
- Segmento: Agrupación poblacional con características y necesidades comunes más específicas.

Finalmente, el paso de "Usar y aprovechar la información" indica que la caracterización de grupos de interés se utilice interna y externamente de la Empresa:

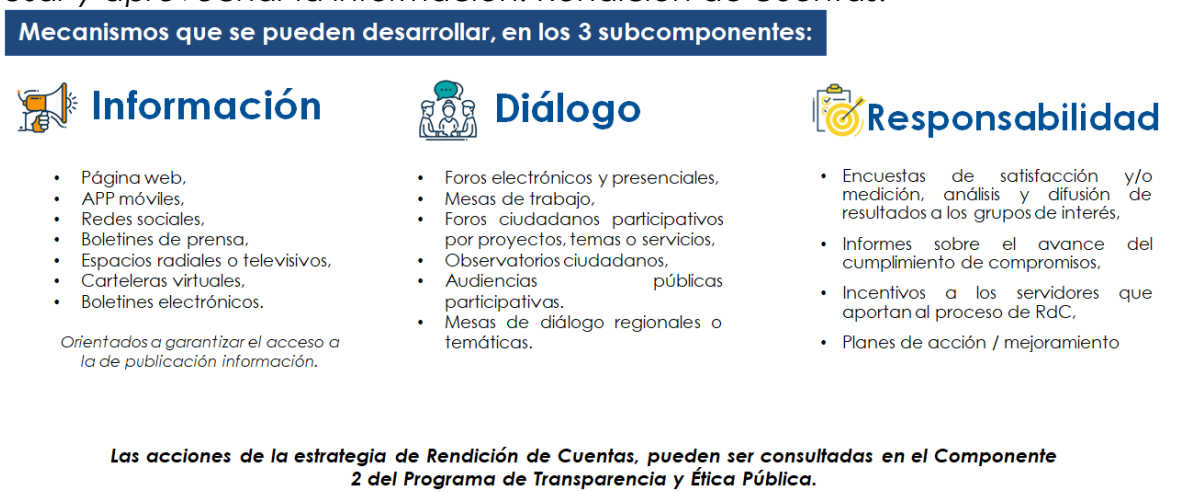
Figura 9. Metodología de caracterización de grupos de interés – Paso 5: Usar y aprovechar la información.



Fuente: Elaborado por la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control – Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos, a partir de la Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor. Función Pública (Versión 5).

En este mismo paso, es importante resaltar que la rendición de cuentas es un proceso permanente, que se desarrolla a través de diferentes mecanismos agrupados en tres elementos: Información, Diálogo y Responsabilidad, los cuales se establecen en el Componente 2 del Programa de Transparencia y Ética Pública.

Figura 10. Metodología de caracterización de grupos de interés – Paso 5: Usar y aprovechar la información: Rendición de cuentas.



Las acciones de la estrategia de Rendición de Cuentas, pueden ser consultadas en el Componente 2 del Programa de Transparencia y Ética Pública.

Fuente: Elaborado por la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control – Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos, a partir de la Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor. Función Pública (Versión 5).



3.0 GRUPOS DE INTERÉS

acueducto
AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

somos agua

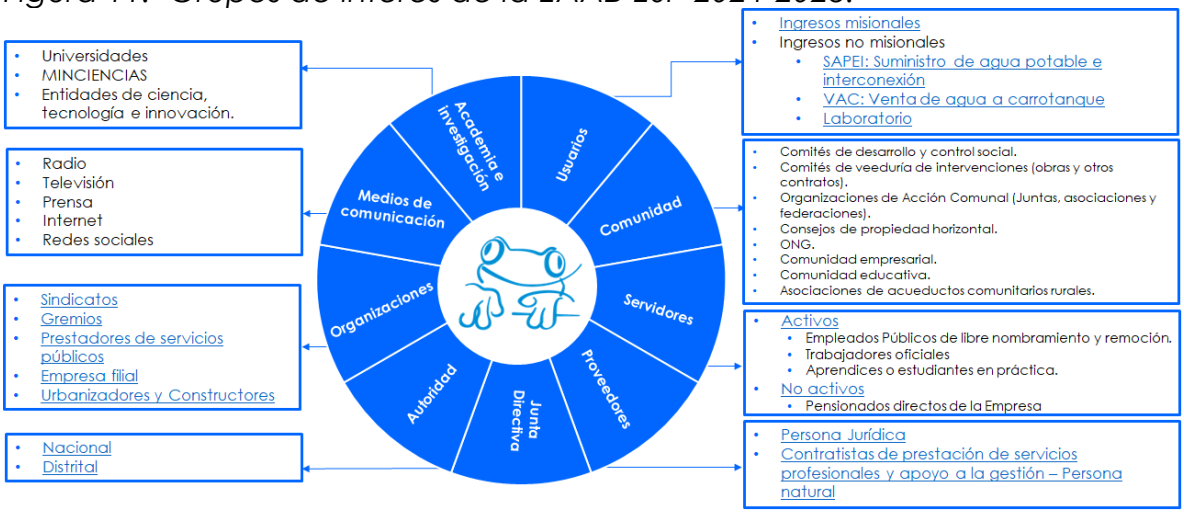
El objetivo de la caracterización de grupos de interés es servir de insumo para la formulación del Plan General Estratégico de la Empresa, por esta razón la vigencia de la caracterización obedece al período del Plan General Estratégico 2024-2028, con el propósito de identificar, clasificar y segmentar los grupos de interés que participan en la gestión empresarial, con el fin de reconocer y satisfacer sus necesidades y expectativas. A su vez, la caracterización cuenta con los siguientes objetivos específicos:

1. Implementar espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas.
2. Divulgar información empresarial a los grupos de interés, de acuerdo con sus preferencias y canales de acceso.
3. Promover participación de los grupos de interés en la gestión empresarial.
4. Promover racionalización y optimización de trámites, de acuerdo con las necesidades y expectativas de grupos de interés.
5. Fortalecer la política de servicio al ciudadano para garantizar el efectivo ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su interacción con el Estado.
6. Fortalecer la política de Gobierno Digital, adecuando la implementación de sistemas y tecnologías de la información a las expectativas y preferencias de los grupos de interés.

La actualización de la caracterización de grupos de interés se realizó mediante grupos focales con cada área líder de grupo de interés entre el 15 y 26 de febrero de 2024, atendiendo lo establecido en: (i) El procedimiento MPEE0110P Caracterización y medición de grupos de interés, (ii) Lineamientos de la Política de Gestión de Planeación Institucional de MIPG, en la fase No. 1 "Empezar con una reflexión inicial", donde se encuentra la actividad de caracterizar a los grupos de interés, (iii) NTC ISO 9001:2015 Numeral 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas y (iv) Aquarating, en la dimensión de EG Eficiencia en la gestión empresarial, con la práctica Lineamientos estratégicos respecto a clientes, servicios que ofrece, "stakeholders", procesos, personal y, tecnología.

Teniendo en cuenta lo anterior, se definen 9 grupos de interés, los cuales se presentan a continuación:

Figura 11. Grupos de interés de la EAAB-ESP 2024-2028.



Fuente: Elaborado por la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control – Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos, a partir de los insumos generados en los grupos focales con las áreas líderes de grupos de interés.

Tabla 1. Definición de grupos de interés de la EAAB-ESP 2024-2028.

Grupo de Interés	Definición
Usuarios	Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de los servicios.
Comunidad	Grupo de personas que comparten intereses y perspectivas comunes y pueden organizarse formal o informalmente para un objetivo colectivo.
Servidores	Personas que comparten conocimiento y aprendizaje para avanzar en la gestión empresarial, que tienen vinculación laboral con la Empresa o que tienen Mesada Pensional Pagada por la Empresa.
Proveedores	Organización o persona que proporciona una obra, bien o un servicio.
Junta Directiva	Máximo órgano de administración de la Empresa, para la toma de decisiones relacionadas con la estrategia, la gobernabilidad, el talento humano, los asuntos financieros, la supervisión y control de la gestión.
Organizaciones	Grupos de personas jurídicas que desarrollan una misma actividad gremial y/o económica y persiguen un objetivo común.
Autoridad	Conjunto de instituciones que representan la autoridad, potestad, regulación, control y supervisión para establecer las normas que regulan una sociedad.

Grupo de Interés	Definición
Medios de Comunicación	Canales de información que sirven como vehículo para dar conocer la gestión empresarial e identificar tendencias que puedan afectar su reputación.
Academia e Investigación	Institución o entidad encargada de promover el conocimiento, la ciencia, la tecnología y la innovación.

Fuente: Formato MPEE0110F01-01 Caracterización Grupos de interés EAAB-ESP 2024-2028.

A continuación, se describen las variables geográficas, demográficas, organizacionales, intrínsecas y relacionales y comportamentales que fueron priorizadas para la caracterización de grupos de interés de la EAAB-ESP para el período 2024-2028. Estas variables se seleccionaron porque responden al objetivo general y a los objetivos específicos de la caracterización de grupos de interés y se priorizaron dado que cumplen con los criterios de: relevancia, economía, medición, asociación y consistencia.

Tabla 2. Priorización de variables en la caracterización de grupos de interés de la EAAB-ESP 2024-2028.

Variables		Grupos de interés								
		Usuarios	Comunidad	Servidores	Proveedores	Autoridad	Junta Directiva	Organizaciones	Medios de comunicación	Academia e investigación
Geográficas	Dispersión	X						X		
	Ubicación	X	X					X		
Demográficas	Actividad económica	X						X		
	Estrato socio-económico	X						X		
	Vulnerabilidad	X								
	Enfoque poblacional – diferencial y género	X	X	X						
	Idioma	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Organizacionales	Fuente de recursos	X								
	Sector	X		X		X		X		
	Tipo	X	X	X	X	X		X	X	X
Intrínsecas y Relacionales	Intereses	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Canales - Relacionamiento	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Comportamentales	Niveles de uso	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Beneficios buscados	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Responsable de la interacción	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Fuente: Formato MPEE0110F01-01 Caracterización Grupos de interés EAAB-ESP 2024-2028.

Las variables geográficas son las variables que relacionan características que están directamente asociadas con la ubicación geográfica de los grupos de interés. Dentro de esta categoría se priorizaron las variables: Dispersión y Ubicación.

- **Dispersión**: Permite determinar la ubicación geográfica en las cuales la Empresa tiene presencia y por lo tanto pueden solicitar la prestación del servicio. Para la EAAB-ESP, esta variable se priorizó para el grupo de interés "Usuarios" y "Organizaciones – Urbanizadores y constructores" y

hace referencia al *Área de Prestación de Servicio – APS* que corresponde al área geográfica del municipio en la cual la Empresa proporciona los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado cubiertos por su infraestructura existente, más aquella planificada en su Plan de Obras e Inversiones Regulado – POIR[1].

- **Ubicación**: Permite identificar el lugar de residencia de un grupo de interés. Para la EAAB-ESP, esta variable se priorizó para los grupos de interés "Usuarios, Comunidad y Organizaciones – Urbanizadores y constructores" y hace referencia a las *Zonas* donde se presta el servicio, las cuales se definieron teniendo en cuenta múltiples criterios técnicos, operativos, comerciales y socioeconómicos, tales como la conformación de los sistemas de drenaje de aguas lluvias y de alcantarillado sanitario de la ciudad, la conformación de las redes de acueducto y los programas de sectorización de las redes para facilitar su operación por zonas controladas, los programas de control de pérdidas de agua y además criterios de homogenización teniendo en cuenta las extensiones en área de cada zona, el número de habitantes y suscriptores, las longitudes de redes instaladas, condiciones socioeconómicas de los habitantes y requerimientos de inversión requeridas para la optimización de la prestación de los servicios.

Las variables demográficas estudian las características de una población y su desarrollo a través del tiempo. Dentro de esta categoría se priorizaron las variables:

- **Actividad económica:** Esta variable permite identificar la profesión o la actividad a la que se dedica el grupo de interés. Esta variable es importante para aquellos servicios en los que las necesidades atendidas están asociadas a las necesidades que emergen de la ocupación o actividad económica del interesado.

  Para la EAAB-ESP, esta variable hace referencia al *Uso* donde se categoriza al grupo de interés "Usuarios" y "Organizaciones – Urbanizadores y constructores" de acuerdo con la actividad económica.

- **Estrato socioeconómico:** La estratificación socioeconómica es una clasificación de los inmuebles para cobrar de forma diferencial, por estratos, los servicios públicos domiciliarios. En la EAAB-ESP, el *estrato*

[1] Definición según Resolución CRA 688 de 2014 y 735 de 2015.

aplica para el Uso residencial (Estrato 1, 2, 3, 4, 5 y 6) y se priorizó para el grupo de interés "Usuarios", así como "Organizaciones – Urbanizadores y constructores".

- **Vulnerabilidad:** Esta variable permite identificar individuos con características que pudiesen limitar su capacidad de acceder en igualdad de condiciones a los servicios del Estado o cuyos derechos hayan sido vulnerados. La EAAB-ESP, priorizó esta variable para el grupo de interés "Usuarios" la cual refiere al *Ciclo I:* Usuarios con servicio, en donde no se ejecuta el proceso de lectura con un dispositivo de medición.

- **Idioma:** Esta variable permite identificar los idiomas usados por grupos de interés que interactúan con la Empresa permitiendo interactuar con su entorno, dando cumplimiento con los lineamientos establecidos en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Ley 1712 de 2014). Para la EAAB-ESP, el Idioma priorizado para todos grupos de interés es el *español,* así como *Lenguaje claro y accesible para los grupos de interés que cuenta con enfoque poblacional – diferencial y género: Usuarios – Ingresos misionales, Comunidad y Servidores - Activos*.

- **Enfoque poblacional – diferencial y género:** Esta variable permite identificar dar cumplimiento con los lineamientos establecidos en la Resolución 2210 de 2021 "Por medio de la cual se adopta e implementa la metodología para incorporar los enfoques poblacional-diferencial y de género en los instrumentos de planeación del Distrito Capital". La EAAB-ESP, priorizó esta variable para el grupo de interés "Usuarios, Comunidad y Servidores" la cual refiere a las siguientes variables:

    - Grupo etario: Ciclos vitales de interés sobre los grupos de edades especiales de protección según la Ley, que presentan necesidades específicas, mayor vulnerabilidad ante las situaciones que atentan contra su integridad, el libre ejercicio de sus derechos y su inclusión social: Primera infancia; Infancia; Adolescencia; Juventud; Adultez; y/o Personas mayores.
    - Sexo: Características biológicas, físicas y genéticas que determinan que al momento de nacer a una persona se le designe: Hombre, Mujer, Intersexual o con sexo indeterminado.
    - Orientación sexual: Se refiere a la atracción sexual, erótico-afectiva o romántica, que una persona siente hacia personas del mismo sexo-

género, del sexo-género opuesto o de ambos sexos: Heterosexual, Homosexual (Lesbiana o gay), Bisexual.

- Identidad de género: Vivencia interna e individual del género tal como cada persona la siente profundamente. Esta podría corresponder o no con el sexo asignado al momento del nacimiento: Transgénero (se identifica con un sexo diferente al sexo-género designado al nacer), Cisgénero (se identifica con el sexo-género designado al nacer).
- Grupo étnico: Necesidades diferenciales para la atención protección de los derechos individuales y colectivos de acuerdo con su cultura, pueblo o rasgos físicos: Indígena, Gitano (a) o Rrom, Raizal, Palanquero, Negro(a), afrocolombiano(a) o afrodescendiente, ningún grupo étnico.
- Discapacidad: Personas o grupos que por su condición son objeto de reconocimiento y/o trato diferenciado: Discapacidad física, auditiva, visual, Sordo-ceguera, cognitiva, psicosocial y/o múltiple.

Las variables organizacionales relacionan características que están directamente asociadas con la constitución, conformación o naturaleza de los grupos de interés. Dentro de esta categoría se priorizaron las variables: Sector, Tipo y Fuente de recursos.

- **Sector:** Hace referencia a la existencia de una organización superior y rectora con el fin de contar con una clasificación superior en los grupos de interés. Para la EAAB-ESP, esta variable se priorizó para los grupos de interés "Usuarios, Autoridad y Organizaciones" y hace referencia al sector al cual pertenecen los grupos de interés clasificados.

- **Tipo:** Permite clasificar a los grupos de interés según criterios de agrupación. Para la EAAB-ESP, esta variable se priorizó para todos los grupos de interés, a excepción de Junta Directiva y hace referencia a la *Clasificación* para cada uno de ellos.

- **Fuente de recursos:** Hace referencia al origen de los ingresos de la Empresa. Para la EAAB-ESP, esta variable se priorizó para el grupo de interés "Usuarios" y hace referencia si los ingresos provienen por servicios misionales o no misionales.

Las variables intrínsecas y relacionales hacen referencia a actividades o valores comunes (preferencias individuales o estilos de vida) de los grupos de interés que permiten identificar características para diferenciarlos. A

continuación, se presentan las variables que tuvo en cuenta la EAAB-ESP en su caracterización:

- **Intereses:** Actividades o información que cautiva la atención de los grupos de interés, que permite identificar temas comunes que faciliten la comunicación, la posible oferta de servicios que puede demandar de acuerdo con sus intereses, así como información relevante que puede cautivar la atención del ciudadano. Para la EAAB-ESP, esta variable se priorizó para todos los grupos de interés y hace referencia a la *propuesta de valor*, donde se identifica el compromiso que tiene la Empresa hacia sus grupos de interés y los *temas de interés* de cada grupo de interés hacia la Empresa.

- **Canales - Relacionamiento:** Canales de atención que los grupos de interés efectivamente usan. Se identifican los canales de relacionamiento, en los cuales la interacción sea más efectiva. Para la EAAB-ESP, esta variable se priorizó para todos los grupos de interés y hace referencia a los *mecanismos de rendición de cuentas* para cada uno de los grupos de interés, los cuales se ejecutan a través de tres *elementos*, información, diálogo y responsabilidad, de acuerdo con lo establecido en el Manual Único de Rendición de Cuentas, del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). A continuación, se describen los elementos:

  - ✓ Información: Acciones orientadas Informar públicamente sobre las decisiones y explicar la gestión pública, sus resultados y los avances en la garantía de derechos.
  - ✓ Diálogo: Espacios de encuentro presencial y/o virtual que propendan por el diálogo con los grupos de interés, a través de los cuales se deben presentar los avances de la gestión de la EAAB.
  - ✓ Responsabilidad: Elemento que cierra el proceso de información y diálogo, generando aportes, alertas y acciones de mejora para incorporar los resultados de la rendición de cuentas a la gestión pública.

- **Acceso a canales**: Canales a los que los grupos de interés tienen acceso, donde se identifican los canales potenciales por los cuales puede contactar a los grupos de interés. Para la EAAB-ESP, esta variable se priorizó para todos los grupos de interés y hace referencia a los canales de acceso (virtual, presencial y no presencial) para los mecanismos de

rendición de cuentas identificados para cada uno de los grupos de interés.

Finalmente, las variables comportamentales relacionan características o acciones de interacción y acercamiento de los grupos de interés con la Empresa. Dentro de esta categoría se priorizaron las variables: Niveles de uso, Beneficios buscados y Responsable de la interacción.

- **Niveles de uso:** Hace referencia a la frecuencia con la que el grupo de interés interactúa con la empresa. Para la EAAB-ESP, esta variable se priorizó para todos los grupos de interés y hace referencia a la *Periodicidad* (permanente, semanal, eventual, trimestral, semestral y /o anual) utilizada en cada uno de los mecanismos de rendición de cuentas de todos los grupos de interés.

- **Beneficios buscados:** Son los atributos del servicio que el grupo de interés valora o espera. Esta variable permite priorizar elementos que tendrían mayor impacto en la satisfacción/percepción de los grupos de interés frente a la Empresa. Para la EAAB-ESP, esta variable se priorizó para todos los grupos de interés y tiene en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

- **Responsable de la interacción:** Permite identificar el líder e involucrados de gestionar el grupo de interés. Para la EAAB-ESP, esta variable se priorizó para todos los grupos de interés y hace referencia al *Área líder* de gestionar dentro de la Empresa cada grupo de interés, las *Áreas involucradas* que son las áreas que se relacionan con cada grupo de interés y los *Procesos relacionados* que interactúan con los grupos de interés y fueron establecidos en el ejercicio de definición de contexto de proceso.



3.1 USUARIOS

acueducto
AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

3.1.1 Usuarios: Ingresos misionales

La validación del grupo de interés Usuarios – Ingresos misionales se llevó a cabo el 22 de febrero de 2024 con el área líder: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente - Dirección Apoyo Comercial. A continuación, se relacionan las variables priorizadas para este grupo de interés:

- **Definición del grupo de interés:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de los servicios.

- **Variables Geográficas:**

    - **Dispersión:**
        - **Área de Prestación de Servicio – APS:**
            - Bogotá.
            - Soacha.
            - Gachancipá.
            - Tocancipá.
            - Zipaquirá.
            - Bogotá – Región.

    - **Ubicación:**
        - **Zonas de prestación de servicio:**
            - Zona 1.
            - Zona 2.
            - Zona 3.
            - Zona 4.
            - Zona 5.

- **Variables Organizacionales:**

    - **Sector:** No priorizada, dado que no es relevante para la interacción con el grupo de interés.
    - **Fuente de recursos:** Ingresos misionales.
    - **Tipo:** No priorizada, dado que no es relevante para la interacción con el grupo de interés.

- **Variables Demográficas:**

    - **Actividad económica:**
        - **Uso:**

- Residencial.
- Comercial.
- Industrial.
- Oficial.
- Especial.

- **Estrato socioeconómico:**
  - **Estrato (Aplica uso residencial):**
    - Estrato 1.
    - Estrato 2.
    - Estrato 3.
    - Estrato 4.
    - Estrato 5.
    - Estrato 6.

- **Vulnerabilidad:**
  - **CICLO I (Aplica uso residencial):**
    - Ciclo I.

- **Enfoque poblacional – diferencial y género:**
  - **GRUPO ETARIO:**
    - Primera infancia.
    - Infancia.
    - Adolescencia.
    - Juventud.
    - Adultez.
    - Personas mayores.

  - **SEXO:**
    - Hombre.
    - Mujer.
    - Intersexual
    - Con sexo indeterminado.

  - **ORIENTACIÓN SEXUAL:**
    - Heterosexual.
    - Homosexual.
    - Bisexual.

  - **IDENTIDAD DE GÉNERO:**
    - Transgénero.

- Cisgénero.

- **GRUPO ÉTNICO:**
  - Indígena.
  - Gitano o Rrom.
  - Raizal.
  - Palenquero.
  - Negro(a), afrocolombiano(a) o afrodescendiente.

- **DISCAPACIDAD:**
  - Física.
  - Auditiva.
  - Visual.
  - Sordo-ceguera.
  - Cognitiva.
  - Psicosocial.
  - Múltiple.

- **Idioma:**
  - Español.
  - Lenguaje claro y accesible.

- **Variables Intrínsecas y relacionales:**

  - **Intereses:**
    - **Propuesta de valor:** Mejorar el nivel de satisfacción en los estándares de prestación del servicio de acueducto y alcantarillado.

    - **Tema de interés:**
      - Estándares en la prestación del servicio.
      - Trámites y servicios.
      - Canales de atención.
      - Ahorro de agua.
      - Gestión operativa.
      - Estructura tarifaria.
      - Cortes de agua.

  - **Canales – relacionamiento:**

Canales - Relacionamiento			Niveles de uso
USO DE CANALES		ACCESO A CANALES	PERIODICIDAD
ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
Información	Página web	Virtual	Permanente
	Redes sociales	Virtual	Permanente
	Requerimiento de información	Virtual / Físico	Permanente
	Carteleras en puntos de atención	Virtual	Permanente
	Factura	Virtual / Físico	De acuerdo con el calendario de facturación
Diálogo	Chat	Virtual	Permanente
	Chat - EBA	Virtual	Permanente
	Puntos de atención	Presencial	Permanente
	Ferias de servicio	Presencial	Eventual
	Línea 116	Virtual	Permanente
	Visitas técnicas	Presencial	Eventual
	Visitas comerciales a cliente preferencial	Presencial /Virtual	Eventual
Responsabilidad	Mecanismo de medición de satisfacción / percepción del grupo de interés	Por definir	Anual
	Informe de relacionamiento con el grupo de interés	Virtual	Anual

- **Variables Comportamentales:**
  - **Beneficios buscados:**
    - **Necesidades:**
      - Garantizar la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado.
      - Divulgación de trámites y servicios.
      - Servicio al ciudadano.
      - Disponibilidad de canales de pago.
    - **Expectativas:**
      - Facturación consumo en tiempo real.
      - Efectividad en las asesorías brindadas.
      - Canales de comunicación efectivos.
  - **Responsable de la interacción**

- **Área líder:** Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

- **Áreas involucradas:**
  - Dirección Apoyo Comercial.
  - Dirección Apoyo Técnico.
  - Dirección Gestión Comunitaria.
  - Gerencias de zona.

- **Procesos relacionados:**
  - Gestión de comunicaciones.
  - Direccionamiento estratégico y planeación.
  - Servicio acueducto.
  - Servicio alcantarillado.
  - Gestión social.
  - Gestión comercial.
  - Gestión financiera.
  - Gestión jurídica.

Figura 12. Resumen caracterización del grupo de interés: Usuarios – Ingresos misionales.



Fuente: Elaborado por la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control – Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos, a partir de los resultados del grupo focal que se llevó a cabo el 22 de febrero de 2024 con el área líder: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente - Dirección Apoyo Comercial, atendiendo lo establecido en la Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor de la Función Pública (Versión 5).

3.1.2 Usuarios: Ingresos no misionales – SAPEI

La validación del grupo de interés Usuarios – Ingresos no misionales SAPEI (Suministro de agua potable e interconexión) se llevó a cabo el 21 de febrero de 2024 con el área líder: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente - Dirección Apoyo Comercial. A continuación, se relacionan las variables priorizadas para este grupo de interés:

- **Definición del grupo de interés:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de los servicios.

- **Variables Geográficas:**

    - **Dispersión:**
        - **Área de Prestación de Servicio – APS:**
            - Bogotá - Región
    - **Ubicación:**
        - **Zonas de prestación de servicio:**
            - Bogotá – Región.

- **Variables Organizacionales:**

    - **Sector:** No priorizada, dado que no es relevante para la interacción con el grupo de interés.
    - **Fuente de recursos:** Ingresos no misionales.
    - **Tipo:**
        - **Clasificación:**
            - SAPEI (Suministro de agua potable e interconexión).

- **Variables Demográficas:**

    - **Idioma:** Español.

- **Variables Intrínsecas y relacionales:**

    - **Intereses:**
        - **Propuesta de valor:** Elevar el nivel de satisfacción de acuerdo al servicio prestado.

        - **Tema de interés:**
            - Solución a temas de calidad del agua.

- Suspensiones y reportes de calidad de agua.

- **Canales – relacionamiento:**

Canales - Relacionamiento			Niveles de uso
USO DE CANALES		ACCESO A CANALES	PERIODICIDAD
ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
Información	Correo electrónico	Virtual	Permanente
	WhatsApp	Virtual	Permanente
	Requerimiento de información	Virtual / Físico	Permanente
Diálogo	Reuniones	Virtual / Presencial	Eventual
	WhatsApp	Virtual	Permanente
Responsabilidad	Mecanismo de medición de satisfacción / percepción del grupo de interés	Por definir	Anual
	Informe de relacionamiento con el grupo de interés	Virtual	Anual

- **Variables Comportamentales:**

  - **Beneficios buscados:**

    - **Necesidades:**
      - Calidad del agua y de la prestación del servicio.
      - Nivel de presión de acuerdo al RAS.

    - **Expectativas:**
      - Más caudal.

  - **Responsable de la interacción**

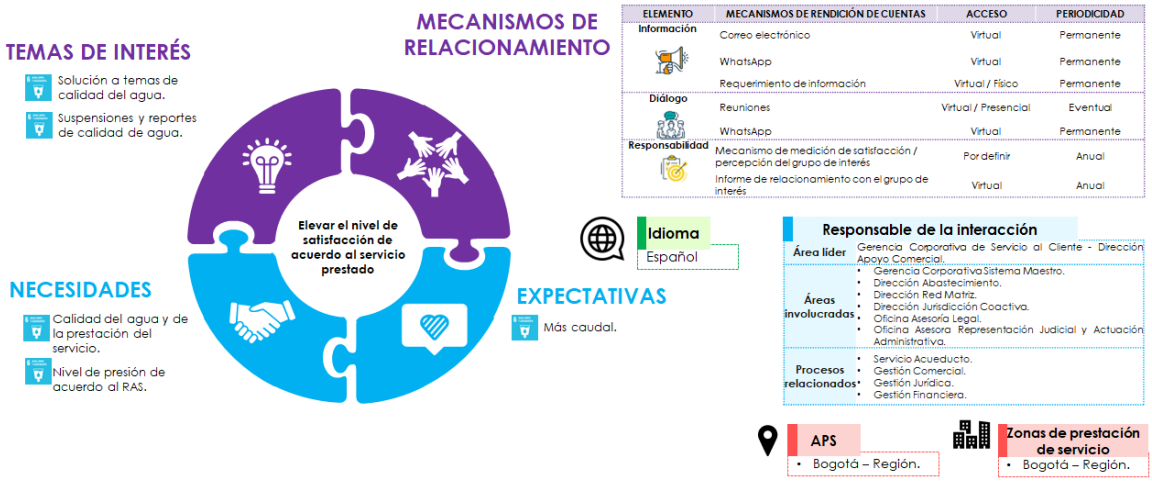
    - **Área líder:** Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente - Dirección Apoyo Comercial.

    - **Áreas involucradas:**
      - Gerencia Corporativa Sistema Maestro.
      - Dirección Abastecimiento.
      - Dirección Red Matriz.
      - Dirección Jurisdicción Coactiva.
      - Oficina Asesoría Legal.

- Oficina Asesora Representación Judicial y Actuación Administrativa.

- **Procesos relacionados:**
  - Servicio Acueducto.
  - Gestión Comercial.
  - Gestión Jurídica.
  - Gestión Financiera.

Figura 13. Resumen caracterización del grupo de interés: Usuarios – Ingresos no misionales SAPEI (Suministro de agua potable e interconexión).



Fuente: Elaborado por la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control – Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos, a partir de los resultados del grupo focal que se llevó a cabo el 21 de febrero de 2024 con el área líder: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente - Dirección Apoyo Comercial, atendiendo lo establecido en la Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor de la Función Pública (Versión 5).

3.1.3 Usuarios: Ingresos no misionales – VAC

La validación del grupo de interés Usuarios – Ingresos no misionales VAC (Venta de agua a carrotanque) se llevó a cabo el 21 de febrero de 2024 con el área líder: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente - Dirección Apoyo Comercial. A continuación, se relacionan las variables priorizadas para este grupo de interés:

- **Definición del grupo de interés:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de los servicios.

- **Variables Geográficas:**

- **Dispersión:**
  - **Área de Prestación de Servicio – APS:**
    - Bogotá - Región
- **Ubicación:**
  - **Zonas de prestación de servicio:**
    - Bogotá – Región.

- **Variables Organizacionales:**

  - **Sector:** No priorizada, dado que no es relevante para la interacción con el grupo de interés.
  - **Fuente de recursos:** Ingresos no misionales.
  - **Tipo:**
    - **Clasificación:**
      - VAC (Venta de agua a carrotanque).

- **Variables Demográficas:**

  - **Idioma:** Español.

- **Variables Intrínsecas y relacionales:**

  - **Intereses:**
    - **Propuesta de valor:** Elevar el nivel de satisfacción de acuerdo al servicio prestado.

    - **Tema de interés:**
      - Cobertura y horarios de atención.
      - Nuevos puntos de cargue.
      - Tarifas, horarios y tiempos de cargue.

  - **Canales – relacionamiento:**

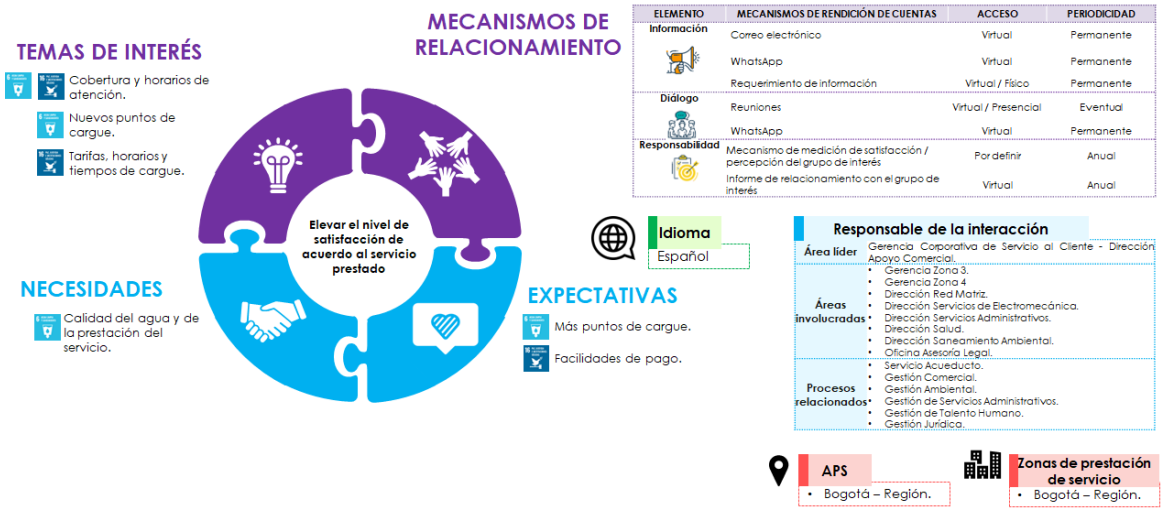
Canales - Relacionamiento			Niveles de uso
USO DE CANALES		ACCESO A CANALES	PERIODICIDAD
ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
Información	Correo electrónico	Virtual	Permanente
	WhatsApp	Virtual	Permanente
	Requerimiento de información	Virtual / Físico	Permanente

Canales - Relacionamiento			Niveles de uso
USO DE CANALES		ACCESO A CANALES	PERIODICIDAD
ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
Diálogo	Reuniones	Virtual / Presencial	Eventual
	WhatsApp	Virtual	Permanente
Responsabilidad	Mecanismo de medición de satisfacción / percepción del grupo de interés	Por definir	Anual
	Informe de relacionamiento con el grupo de interés	Virtual	Anual

- **Variables Comportamentales:**
  - **Beneficios buscados:**
    - **Necesidades:**
      - Calidad del agua y de la prestación del servicio.
    - **Expectativas:**
      - Más puntos de cargue, tarifas, horarios y tiempos de cargue.
      - Facilidades de pago.
  - **Responsable de la interacción**
    - **Área líder:** Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente - Dirección Apoyo Comercial.
    - **Áreas involucradas:**
      - Gerencia Zona 3.
      - Gerencia Zona 4
      - Dirección Red Matriz.
      - Dirección Servicios de Electromecánica.
      - Dirección Servicios Administrativos.
      - Dirección Salud.
      - Dirección Saneamiento Ambiental.
      - Oficina Asesoría Legal.
    - **Procesos relacionados:**
      - Servicio Acueducto.

- Gestión Comercial.
- Gestión Ambiental.
- Gestión de Servicios Administrativos.
- Gestión de Talento Humano.
- Gestión Jurídica.

Figura 14. Resumen caracterización del grupo de interés: Usuarios – Ingresos no misionales VAC (Venta de agua a carrotanque).



Fuente: Elaborado por la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control – Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos, a partir de los resultados del grupo focal que se llevó a cabo el 21 de febrero de 2024 con el área líder: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente - Dirección Apoyo Comercial, atendiendo lo establecido en la Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor de la Función Pública (Versión 5).

3.1.4 Usuarios: Ingresos no misionales – Venta de servicios laboratorio

La validación del grupo de interés Usuarios – Ingresos no misionales Venta de servicios laboratorio se llevó a cabo el 21 de febrero de 2024 con el área líder: Gerencia de Tecnología - Dirección Servicios Técnicos. A continuación, se relacionan las variables priorizadas para este grupo de interés:

- **Definición del grupo de interés:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de los servicios.

- **Variables Geográficas:**

    - **Dispersión:**

- **Área de Prestación de Servicio – APS:**
    - Bogotá.
    - Soacha.
    - Gachancipá
    - Tocancipá.
    - Zipaquirá.
    - Bogotá – Región.
    - Otras.

- **Ubicación:**
    - **Zonas de prestación de servicio:**
        - Bogotá.
        - Soacha.
        - Gachancipá
        - Tocancipá.
        - Bogotá – Región.
        - Otras.

- **Variables Organizacionales:**

    - **Sector:** No priorizada, dado que no es relevante para la interacción con el grupo de interés.
    - **Fuente de recursos:** Ingresos no misionales.
    - **Tipo:**
        - **Clasificación:**
            - Laboratorios.

- **Variables Demográficas:**

    - **Idioma:** Español.

- **Variables Intrínsecas y relacionales:**

    - **Intereses:**
        - **Propuesta de valor:** Entregar resultados oportunos y confiables en la prestación de los servicios de los laboratorios de la EAAB ESP, soportados en su acreditación y reconocimiento.

        - **Tema de interés:**
            - Servicios, tarifas y tiempos.

- Acreditaciones y métodos.
- Requisitos para realizar el servicio.
- Cobertura y prestación de servicios.
- Nuevos servicios.

- **Canales – relacionamiento:**

Canales - Relacionamiento			Niveles de uso
USO DE CANALES		ACCESO A CANALES	PERIODICIDAD
ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
Información	Correo electrónico	Virtual	Permanente
	Página web	Virtual	Permanente
	WhatsApp	Virtual	Permanente
Diálogo	Llamadas telefónicas	Virtual	Permanente
	Atención personalizada	Presencial	Permanente
Responsabilidad	Mecanismo de medición de satisfacción / percepción del grupo de interés	Por definir	Anual
	Informe de relacionamiento con el grupo de interés	Virtual	Anual

- **Variables Comportamentales:**

  - **Beneficios buscados:**

    - **Necesidades:**
      - Oportunidad y calidad de los servicios prestados.
      - Mejorar los tiempos de respuesta.
      - Confianza en los resultados.

    - **Expectativas:**
      - Mejoramiento en la interacción y comunicación.
      - Mejorar la gestión en ventas.
      - Divulgación y mercadeo del catálogo de servicios.

  - **Responsable de la interacción**

    - **Área líder:** Gerencia Tecnología - Dirección Servicios Técnicos.

    - **Áreas involucradas:** Dirección Gestión Comunitaria.

- **Procesos relacionados:** Gestión de Mantenimiento, Calibración, Hidrometeorología y Ensayo.

Figura 15. Resumen caracterización del grupo de interés: Usuarios – Ingresos no misionales Laboratorios.



Fuente: Elaborado por la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control – Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos, a partir de los resultados del grupo focal que se llevó a cabo el 21 de febrero de 2024 con el área líder: Gerencia Tecnología - Dirección Servicios Técnicos, atendiendo lo establecido en la Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor de la Función Pública (Versión 5).

3.2
COMUNIDAD



acueducto
AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

La validación del grupo de interés Comunidad se llevó a cabo el 19 de febrero de 2024 con el área líder: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente - Dirección Gestión Comunitaria. A continuación, se relacionan las variables priorizadas para este grupo de interés:

- **Definición del grupo de interés:** Grupo de personas que comparten intereses y perspectivas comunes y pueden organizarse formal o informalmente para un objetivo colectivo.

- **Variables Geográficas:**

    - **Dispersión:** No priorizada, dado que no es relevante para la interacción con el grupo de interés.

    - **Ubicación:**
        - **Zonas de prestación de servicio:**
            - Zona 1.
            - Zona 2.
            - Zona 3.
            - Zona 4.
            - Zona 5.
            - Bogotá – Región.

- **Variables Organizacionales:**

    - **Sector:** No priorizada, dado que no es relevante para la interacción con el grupo de interés.
    - **Fuente de recursos:** No priorizada, dado que no es relevante para la interacción con el grupo de interés.
    - **Tipo:**
        - **Clasificación:**
            - Comités de desarrollo y control social.
            - Comités de veeduría de intervenciones (obras y otros contratos).
            - Organizaciones de Acción Comunal (Juntas, asociaciones y federaciones).
            - Consejos de propiedad horizontal.
            - ONG.
            - Comunidad empresarial.
            - Comunidad educativa.
            - Asociaciones de acueductos comunitarios rurales.

- **Variables Demográficas:**

    - **Actividad económica:** No priorizada, dado que no es relevante para la interacción con el grupo de interés.
    - **Estrato socioeconómico:** No priorizada, dado que no es relevante para la interacción con el grupo de interés.
    - **Vulnerabilidad:** No priorizada, dado que no es relevante para la interacción con el grupo de interés.
    - **Enfoque poblacional – diferencial y género:**
        - **GRUPO ETARIO:**
            - Primera infancia.
            - Infancia.
            - Adolescencia.
            - Juventud.
            - Adultez.
            - Personas mayores.

        - **SEXO:**
            - Hombre.
            - Mujer.
            - Intersexual
            - Con sexo indeterminado.

        - **ORIENTACIÓN SEXUAL:**
            - Heterosexual.
            - Homosexual.
            - Bisexual.

        - **IDENTIDAD DE GÉNERO:**
            - Transgénero.
            - Cisgénero.

        - **GRUPO ÉTNICO:**
            - Indígena.
            - Gitano o Rrom.
            - Raizal.
            - Palenquero.
            - Negro(a), afrocolombiano(a) o afrodescendiente.

        - **DISCAPACIDAD:**
            - Física.

- Auditiva.
- Visual.
- Sordo-ceguera.
- Cognitiva.
- Psicosocial.
- Múltiple.

- **Idioma:**
  - Español.
  - Lenguaje claro y accesible.

- **Variables Intrínsecas y relacionales:**
  - **Intereses:**
    - **Propuesta de valor:** Fortalecer la relación de confianza y cercanía entre la Empresa y la comunidad, a través de la gestión social empresarial.

    - **Tema de interés:**
      - Obras, proyectos e intervenciones.
      - Educación y sostenibilidad ambiental.
      - Gestión comercial y operativa.

  - **Canales – relacionamiento:**

Canales - Relacionamiento			**Niveles de uso**
USO DE CANALES		**ACCESO A CANALES**	**PERIODICIDAD**
ELEMENTO	**MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS**		
Información	Página web "Menú participa"	Virtual	Permanente
	Redes sociales	Virtual	Mensual
	Piezas informativas	Virtual / Presencial	Permanente
	WhatsApp	Virtual	Eventual
Diálogo	Reuniones informativas	Presencial /Virtual	Permanente
	Actividades pedagógicas (Taller, charla, recorrido, campaña)	Presencial /Virtual	Permanente
	Comité de veeduría	Presencial /Virtual	Permanente
	Comités de desarrollo y control social (Vocales de control)	Presencial /Virtual	Semanal
	Acuapunto	Presencial /Virtual	Permanente
	Teléfono - Whatsapp	Virtual	Eventual

Canales - Relacionamiento			Niveles de uso
USO DE CANALES		ACCESO A CANALES	PERIODICIDAD
ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
Responsabilidad	Mecanismo de medición de satisfacción / percepción del grupo de interés	Por definir	Anual
	Informe de relacionamiento con el grupo de interés	Virtual	Anual

- **Variables Comportamentales:**
  - **Beneficios buscados:**
    - **Necesidades:**
      - Información oportuna.
      - Estándares de prestación del servicio.
      - Participación ciudadana.
      - Cumplimiento de acuerdos y compromisos.
    - **Expectativas:**
      - Pedagogía de educación ambiental.
      - Comunicación asertiva, efectiva y permanente.
      - Control social.
      - Facturación razonable.
  - **Responsable de la interacción**
    - **Área líder:** Gerencia Corporativa Servicio al Cliente - Dirección Gestión Comunitaria.
    - **Áreas involucradas:**
      - Dirección Apoyo Comercial.
      - Dirección Apoyo Técnico.
      - Gerencias de zona.
      - Gerencia Corporativa de Sistema Maestro.
      - Dirección Bienes Raíces.
      - Dirección Abastecimiento.
      - Dirección Red Matriz.
      - Dirección Red Troncal.
      - Gerencia Corporativa Ambiental.
      - Dirección Saneamiento Ambiental.

- Dirección Gestión Ambiental del Sistema Hídrico.
- Oficina Asesora Imagen Corporativa y Comunicaciones.

- **Procesos relacionados:**
  - Gestión de comunicaciones.
  - Direccionamiento estratégico y planeación.
  - Servicio Acueducto.
  - Servicio Alcantarillado.
  - Gestión Ambiental.
  - Gestión Comercial.
  - Gestión Social.
  - Gestión del Conocimiento e Innovación.
  - Gestión Contractual.
  - Gestión Predial.
  - Gestión de Mantenimiento, Calibración, Hidrometeorología y Ensayo.

Figura 16. Resumen caracterización del grupo de interés: Comunidad.



Fuente: Elaborado por la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control – Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos, a partir de los resultados del grupo focal que se llevó a cabo el 19 de febrero de 2024 con el área líder: Gerencia Corporativa Servicio al Cliente - Dirección Gestión Comunitaria, atendiendo lo establecido en la Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor de la Función Pública (Versión 5).



3.3 SERVIDORES

acueducto
AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

3.3.1 Empleados Públicos de libre nombramiento y remoción, Trabajadores oficiales, Aprendices o estudiantes en práctica

La validación del grupo de interés Servidores - 3.3.1 Empleados Públicos de libre nombramiento y remoción, Trabajadores oficiales, Aprendices o estudiantes en práctica se llevó a cabo el 22 de febrero de 2024 con el área líder: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa. A continuación, se relacionan las variables priorizadas para este grupo de interés:

- **Definición del grupo de interés:** Personas que comparten conocimiento y aprendizaje para avanzar en la gestión empresarial, que tienen vinculación laboral con la Empresa.

- **Variables Geográficas:**

    - **Dispersión:** No priorizada, dado que no es relevante para la interacción con el grupo de interés.
    - **Ubicación:** No priorizada, dado que no es relevante para la interacción con el grupo de interés.

- **Variables Organizacionales:**

    - **Estado:** Activos.
    - **Fuente de recursos:** No priorizada, dado que no es relevante para la interacción con el grupo de interés.
    - **Tipo:**
        - **Clasificación:**
            - Empleados Públicos de libre nombramiento y remoción.
            - Trabajadores oficiales.
            - Aprendices o estudiantes en práctica.

- **Variables Demográficas:**

    - **Enfoque poblacional – diferencial y género:**
        - **GRUPO ETARIO:**
            - Primera infancia.
            - Infancia.

- Adolescencia.
- Juventud.
- Adultez.
- Personas mayores.

- **SEXO:**
  - Hombre.
  - Mujer.
  - Intersexual
  - Con sexo indeterminado.

- **ORIENTACIÓN SEXUAL:**
  - Heterosexual.
  - Homosexual.
  - Bisexual.

- **IDENTIDAD DE GÉNERO:**
  - Transgénero.
  - Cisgénero.

- **GRUPO ÉTNICO:**
  - Indígena.
  - Gitano o Rrom.
  - Raizal.
  - Palenquero.
  - Negro(a), afrocolombiano(a) o afrodescendiente.

- **DISCAPACIDAD:**
  - Física.
  - Auditiva.
  - Visual.
  - Sordo-ceguera.
  - Cognitiva.
  - Psicosocial.
  - Múltiple.

- **Idioma:**
  - Español.
  - Lenguaje claro y accesible.

- **Variables Intrínsecas y relacionales:** Identificar el compromiso o propuesta de valor que tiene la Empresa hacia el grupo de interés, así como los temas de interés que el grupo de interés tiene hacia la Empresa y los canales de relacionamiento.

    - **Intereses:**
        - **Propuesta de valor:** Gestionar estratégicamente al talento humano, potencializando su saber (conocimiento), hacer (competencia) y sentir (bienestar), desde el desarrollo, la productividad, el dialogo, la concertación y la integridad enmarcada en un trabajo decente, sano seguro y gratificante.

        - **Tema de interés:**
            - Desarrollo organizacional.
            - Selección para el ingreso.
            - Vinculación.
            - Integridad.
            - Desarrollo.
            - Bienestar.
            - Compensaciones.
            - Administración del talento humano.
            - Seguridad y Salud en el Trabajo - SST.
            - Desvinculación.
            - Gestión administrativa.

    - **Canales – relacionamiento:**

Canales - Relacionamiento			**Niveles de uso**
USO DE CANALES		**ACCESO A CANALES**	**PERIODICIDAD**
ELEMENTO	**MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS**		
Información	Página web	Virtual	Permanente
	Informativos	Virtual	Permanente
	Correo electrónico	Virtual	Permanente
	WhatsApp	Virtual	Permanente
	Facebook	Virtual	Eventual
	Instagram interno	Virtual	Eventual
	Piezas, carteleras	Virtual / físico	Permanente
	CAT	Virtual	Quincenal
Diálogo	COPASST	Presencial	Dos veces al mes
	Evento de cierre de gestión	Presencial	Anua

Canales - Relacionamiento			Niveles de uso
USO DE CANALES		ACCESO A CANALES	PERIODICIDAD
ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
	Encuentros con Gerente General	Presencial	Anual
Responsabilidad	Mecanismo de medición de satisfacción / percepción del grupo de interés	Por definir	Por definir
	Informe de relacionamiento con el grupo de interés	Virtual	Anual

- **Variables Comportamentales:**
  - **Beneficios buscados:**
    - **Necesidades:**
      - Condiciones de trabajo adecuados.
      - Seguridad y Salud en el Trabajo - SST.
      - Clima y cultura organizacional.
      - Bienestar.
      - Garantía Convención Colectiva de trabajo – CCT (beneficios convencionales).
      - Formación y desarrollo.
    - **Expectativas:**
      - Mejorar relacionamiento
      - Igualdad y equidad.
      - Mérito y concursos.
- **Responsable de la interacción**
  - **Área líder:** Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.
  - **Áreas involucradas:** Todas las áreas.
  - **Procesos relacionados:** Todos los procesos.

Figura 17. Resumen caracterización del grupo de interés: Servidores – Activos



Fuente: Elaborado por la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control – Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos, a partir de los resultados del grupo focal que se llevó a cabo el 22 de febrero de 2024 con el área líder: Gerencia Corporativa Gestión Humana y Administrativa, atendiendo lo establecido en la Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor de la Función Pública (Versión 5).

3.3.2 Pensionados directos de la Empresa

La validación del grupo de interés Servidores - Pensionados directos de la Empresa se llevó a cabo el 22 de febrero de 2024 con el área líder: Gerencia Corporativa Gestión Humana y Administrativa. A continuación, se relacionan las variables priorizadas para este grupo de interés:

- **Definición del grupo de interés:** Personas que comparten conocimiento y aprendizaje para avanzar en la gestión empresarial, que tienen Mesada Pensional Pagada por la Empresa.

  - **Variables Geográficas:**

    - **Dispersión:** No priorizada, dado que no es relevante para la interacción con el grupo de interés.
    - **Ubicación:** No priorizada, dado que no es relevante para la interacción con el grupo de interés.

  - **Variables Organizacionales:**

- **Estado:** No activos.
- **Fuente de recursos:** No priorizada, dado que no es relevante para la interacción con el grupo de interés.
- **Tipo:**
    - **Clasificación:** Pensionados.

- **Variables Demográficas:**

    - **Idioma:** Español.

- **Variables Intrínsecas y relacionales:** Identificar el compromiso o propuesta de valor que tiene la Empresa hacia el grupo de interés, así como los temas de interés que el grupo de interés tiene hacia la Empresa y los canales de relacionamiento.

    - **Intereses:**
        - **Propuesta de valor:** Asegurar el reconocimiento de las mesadas pensionales y lo establecido en la Convención Colectiva.

        - **Tema de interés:**
            - Salud
            - Mesada pensional (oportunidad y pago).
            - Bienestar.

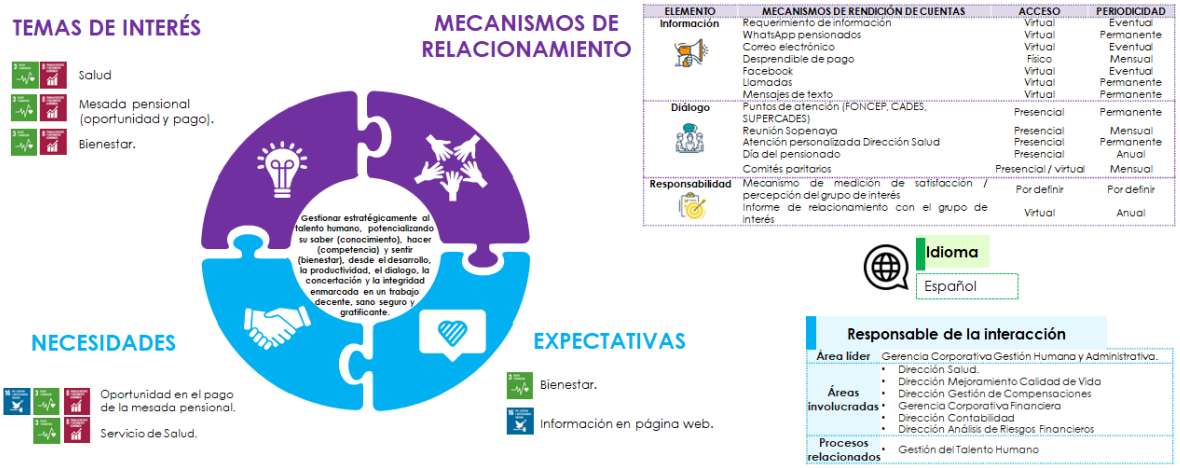
    - **Canales – relacionamiento:**

Canales - Relacionamiento			**Niveles de uso**
USO DE CANALES		**ACCESO A CANALES**	**PERIODICIDAD**
ELEMENTO	**MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS**		
Información	Requerimiento de información	Virtual	Eventual
	WhatsApp pensionados	Virtual	Permanente
	Correo electrónico	Virtual	Eventual
	Desprendible de pago	Físico	Mensual
	Facebook	Virtual	Eventual
	Llamadas	Virtual	Permanente
	Mensajes de texto	Virtual	Permanente
Diálogo	Puntos de atención (FONCEP, CADES, SUPERCADES)	Presencial	Permanente
	Reunión Sopenaya	Presencial	Mensual
	Atención personalizada Dirección Salud	Presencial	Permanente

Canales - Relacionamiento			Niveles de uso
USO DE CANALES		ACCESO A CANALES	PERIODICIDAD
ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
	Día del pensionado	Presencial	Anual
	Comités paritarios	Presencial / virtual	Mensual
Responsabilidad	Mecanismo de medición de satisfacción / percepción del grupo de interés	Por definir	Por definir
	Informe de relacionamiento con el grupo de interés	Virtual	Anual

- **Variables Comportamentales:**
  - **Beneficios buscados:**
    - **Necesidades:**
      - Oportunidad en el pago de la mesada pensional.
      - Servicio de Salud.
    - **Expectativas:**
      - Bienestar.
      - Información en página web.
  - **Responsable de la interacción**
    - **Área líder:** Gerencia Corporativa Gestión Humana y Administrativa.
    - **Áreas involucradas:**
      - Dirección Salud.
      - Dirección Mejoramiento Calidad de Vida.
      - Dirección Gestión de Compensaciones.
      - Gerencia Corporativa Financiera.
      - Dirección Contabilidad.
      - Dirección Análisis de Riesgos Financieros.
    - **Procesos relacionados:**
      - Gestión del Talento Humano.

Figura 18. Resumen caracterización del grupo de interés: Servidores – No activos.



ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS	ACCESO	PERIODICIDAD
Información	Requerimiento de información	Virtual	Eventual
	WhatsApp pensionados	Virtual	Permanente
	Correo electrónico	Virtual	Eventual
	Desprendible de pago	Físico	Mensual
	Facebook	Virtual	Eventual
	Llamadas	Virtual	Permanente
	Mensajes de texto	Virtual	Permanente
Diálogo	Puntos de atención (FONCEP, CADES, SUPERCADES)	Presencial	Permanente
	Reunión Sopenaya	Presencial	Mensual
	Atención personalizada Dirección Salud	Presencial	Permanente
	Día del pensionado	Presencial	Anual
	Comités paritarios	Presencial / virtual	Mensual
Responsabilidad	Mecanismo de medición de satisfacción / percepción del grupo de interés	Por definir	Por definir
	Informe de relacionamiento con el grupo de interés	Virtual	Anual

Responsable de la interacción	
Área líder	Gerencia Corporativa Gestión Humana y Administrativa.
Áreas involucradas	• Dirección Salud. • Dirección Mejoramiento Calidad de Vida • Dirección Gestión de Compensaciones • Gerencia Corporativa Financiera • Dirección Contabilidad • Dirección Análisis de Riesgos Financieros
Procesos relacionados	• Gestión del Talento Humano

Fuente: Elaborado por la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control – Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos, a partir de los resultados del grupo focal que se llevó a cabo el 22 de febrero de 2024 con el área líder: Gerencia Corporativa Gestión Humana y Administrativa, atendiendo lo establecido en la Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor de la Función Pública (Versión 5).



3.4 PROVEEDORES

acueducto
AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

3.4.1 Proveedores: Persona Jurídica

La validación del grupo de interés Proveedores – Persona Jurídica se llevó a cabo el 20 de febrero de 2024 con el área líder: Secretaría General - Dirección Contratación y Compras. A continuación, se relacionan las variables priorizadas para este grupo de interés:

- **Definición del grupo de interés:** Organización o persona que proporciona una obra, bien o un servicio.

- **Variables Geográficas:**

    - **Dispersión:** No priorizada, dado que no es relevante para la interacción con el grupo de interés.
    - **Ubicación:** No priorizada, dado que no es relevante para la interacción con el grupo de interés.

- **Variables Organizacionales:**

    - **Sector:** No priorizada, dado que no es relevante para la interacción con el grupo de interés.
    - **Fuente de recursos:** No priorizada, dado que no es relevante para la interacción con el grupo de interés.
    - **Tipo:**
        - **Clasificación:**
            - Persona Jurídica.

- **Variables Demográficas:** No obstante, que el grupo de interés es persona jurídica, es importante contar con la variable idioma, dando cumplimiento con los lineamientos establecidos en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Ley 1712 de 2014).

    - **Idioma:** Español.

- **Variables Intrínsecas y Relacionales:** No obstante, que el grupo de interés es persona jurídica, es importante contar con la variable intereses, identificando el compromiso o propuesta de valor que tiene la Empresa hacia el grupo de interés, así como los temas de interés que el grupo de interés tiene hacia la Empresa y los canales de relacionamiento.

    - **Intereses:**

- **Propuesta de valor:** Garantizar condiciones transparentes en los procesos de contratación, eficiencia en la ejecución de los compromisos y calidad en los entregables de cada parte.

- **Tema de interés:**
  - Manejo y actualización de la plataforma contractual.
  - Plan Anual de Contratación y Compras.
  - Documentación y requisitos para la contratación.

- **Canales – relacionamiento:**

Canales - Relacionamiento			Niveles de uso
USO DE CANALES		ACCESO A CANALES	PERIODICIDAD
ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
Información	Página web "Contrate con nosotros"	Virtual	Permanente
	Correo electrónico	Virtual	Permanente
	SAP ARIBA	Virtual	Permanente
	Requerimiento de información	Virtual / Físico	Permanente
Diálogo	Audiencias	Virtual	Permanente
	Visitas y conferencias técnicas	Virtual / Presencial	Permanente
	Eventos participativos	Virtual / Presencial	Eventual
	Registro de proveedores	Virtual	Permanente
Responsabilidad	Mecanismo de medición de satisfacción / percepción del grupo de interés	Por definir	Anual
	Informe de relacionamiento con el grupo de interés	Virtual	Anual

- **Variables Comportamentales:**

  - **Beneficios buscados:**

    - **Necesidades:**
      - Normatividad y especificaciones claras.
      - Gestión contractual eficiente y transparente.

    - **Expectativas:**
      - Comunicación asertiva.

- Oportunidad, calidad de la información y trámites de pago.

- **Responsable de la interacción**

  - **Área líder:** Secretaría General – Dirección Contratación y Compras.

  - **Áreas involucradas:** Todas las áreas de la Empresa.

  - **Procesos relacionados:** Todos los procesos de la Empresa.

Figura 19. Resumen caracterización del grupo de interés: Proveedores – Persona Jurídica.



Fuente: Elaborado por la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control – Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos, a partir de los resultados del grupo focal que se llevó a cabo el 20 de febrero de 2024 con el área líder: Secretaría General – Dirección Contratación y Compras, atendiendo lo establecido en la Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor de la Función Pública (Versión 5).

3.4.2 Proveedores: Contratista de prestación de servicios profesionales y apoyo a la gestión – Persona natural

La validación del grupo de interés Proveedores - Contratista de prestación de servicios profesionales y apoyo a la gestión Persona natural se llevó a cabo el 20 de febrero de 2024 con el área líder: Secretaría General - Dirección Contratación y Compras. A continuación, se relacionan las variables priorizadas para este grupo de interés:

- **Definición del grupo de interés:** Organización o persona que proporciona una obra, bien o un servicio.

- **Variables Geográficas:**

    - **Dispersión:** No priorizada, dado que no es relevante para la interacción con el grupo de interés.
    - **Ubicación:** No priorizada, dado que no es relevante para la interacción con el grupo de interés.

- **Variables Organizacionales:**

    - **Sector:** No priorizada, dado que no es relevante para la interacción con el grupo de interés.
    - **Fuente de recursos:** No priorizada, dado que no es relevante para la interacción con el grupo de interés.
    - **Tipo:**
        - **Clasificación:**
            - Contratista de prestación de servicios profesionales y apoyo a la gestión – Persona natural

- **Variables Demográficas:** Es importante contar con la variable idioma, dando cumplimiento con los lineamientos establecidos en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Ley 1712 de 2014).

    - **Idioma:** Español.

- **Variables Intrínsecas y Relacionales:**

    - **Intereses:**
        - **Propuesta de valor:** Contar con el apoyo de personas naturales idóneas y expertas para apoyar el funcionamiento de la Empresa.

        - **Tema de interés:**
            - Manejo y actualización de la plataforma contractual.
            - Disponibilidad de la información del proceso contractual.
            - Documentación y requisitos para la contratación.

    - **Canales – relacionamiento:**

Canales - Relacionamiento			Niveles de uso
USO DE CANALES		ACCESO A CANALES	PERIODICIDAD
ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
Información	Informativo	Virtual	Eventual
	Página web "Contrate con nosotros"	Virtual	Permanente
	Correo electrónico	Virtual	Permanente
	SAP ARIBA	Virtual	Permanente
	Requerimiento de información	Virtual / Físico	Permanente
Diálogo	Reuniones	Virtual / Presencial	Eventual
	Registro de proveedores	Virtual	Permanente
Responsabilidad	Mecanismo de medición de satisfacción / percepción del grupo de interés	Por definir	Anual
	Informe de relacionamiento con el grupo de interés	Virtual	Anual

- **Variables Comportamentales:**
  - **Beneficios buscados:**
    - **Necesidades:**
      - Gestión contractual eficiente y transparente.
    - **Expectativas:**
      - Comunicación asertiva.
      - Oportunidad, calidad de la información y trámites de pago.
  - **Responsable de la interacción**
    - **Área líder:** Secretaría General – Dirección Contratación y Compras.
    - **Áreas involucradas:** Todas las áreas de la Empresa.
    - **Procesos relacionados:** Todos los procesos de la Empresa.

Figura 20. Resumen caracterización del grupo de interés: Proveedores: Contratista de prestación de servicios profesionales y apoyo a la gestión – Persona natural.



Fuente: Elaborado por la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control – Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos, a partir de los resultados del grupo focal que se llevó a cabo el 20 de febrero de 2024 con el área líder: Secretaría General – Dirección Contratación y Compras, atendiendo lo establecido en la Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor de la Función Pública (Versión 5).

3.5
JUNTA DIRECTIVA



acueducto
AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

La validación del grupo de interés Junta Directiva se llevó a cabo el 16 de febrero de 2024 con el área líder: Secretaría General. A continuación, se relacionan las variables priorizadas para este grupo de interés:

- **Definición del grupo de interés:** Máximo órgano de administración de la Empresa, para la toma de decisiones relacionadas con la estrategia, la gobernabilidad, el talento humano, los asuntos financieros, la supervisión y control de la gestión

- **Variables Geográficas:**

    - **Dispersión:** No priorizada, dado que no es relevante para la interacción con el grupo de interés.
    - **Ubicación:** Bogotá D.C.

- **Variables Organizacionales:**

    - **Sector:** Distrital.
    - **Fuente de recursos:** No priorizada, dado que no es relevante para la interacción con el grupo de interés.
    - **Tipo:**
        - **Clasificación:**
            - No aplica.

- **Variables Demográficas:** Es importante contar con la variable idioma, dando cumplimiento con los lineamientos establecidos en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Ley 1712 de 2014).

    - **Idioma:** Español.

- **Variables Intrínsecas y relacionales:** Es importante contar con la variable intereses, identificando el compromiso o propuesta de valor que tiene la Empresa hacia el grupo de interés, así como los temas de interés que el grupo de interés tiene hacia la Empresa y los canales de relacionamiento.

    - **Intereses:**
        - **Propuesta de valor:** Presentar propuestas de gestión empresarial eficiente y rendir cuentas que garanticen la sostenibilidad de la Empresa con criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza.

- **Tema de interés:**
  - Abastecimiento.
  - Plan de Obras e Inversiones Regulado - POIR.
  - EBITDA (salud financiera).
  - Auditorías y riesgos.
  - Gestión Empresarial.
  - Gobierno Corporativo (Ambiental, Social y Gobernanza).

- **Canales – relacionamiento:**

Canales - Relacionamiento			Niveles de uso
USO DE CANALES		ACCESO A CANALES	PERIODICIDAD
ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
Información	Página web	Virtual	Mensual
	Correo electrónico	Virtual	Permanente
Diálogo	Audiencia Pública Distrital	Presencial	Anual
	Sesiones Junta Directiva	Virtual / Presencial	Mensual
	Comités	Virtual / Presencial	Mínimo 4 veces al año
	Visitas a obras	Presencial	Eventual
Responsabilidad	Evaluación miembros Junta Directiva	Virtual (formulario)	Anual

- **Variables Comportamentales:**

  - **Beneficios buscados:**

    - **Necesidades:**
      - Oportunidad y calidad de la información necesaria para la toma de decisiones.
      - Cualificación de miembros (Vocales y representación del sector laboral).

    - **Expectativas:**
      - Generación de espacios de conversación.
      - Mecanismos de participación del propietario en la definición / priorización de temas estratégicos.

  - **Responsable de la interacción**

- **Área líder:** Secretaría General.

- **Áreas involucradas:**
  - Todas las áreas de la Empresa.

- **Procesos relacionados:**
  - Todos los procesos de la Empresa.

Figura 21. Resumen caracterización del grupo de interés: Junta directiva.



Fuente: Elaborado por la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control – Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos, a partir de los resultados del grupo focal que se llevó a cabo el 16 de febrero de 2024 con el área líder: Secretaría General, atendiendo lo establecido en la Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor de la Función Pública (Versión 5).



3.6 AUTORIDAD

acueducto
AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

3.6.1 Autoridad: Nacional

La validación del grupo de interés Autoridad - Nacional se llevó a cabo el 15 de febrero de 2024 con el área líder: Gerencia General. A continuación, se relacionan las variables priorizadas para este grupo de interés:

- **Definición del grupo de interés:** Conjunto de instituciones que representan la autoridad, potestad, regulación, control y supervisión para establecer las normas que regulan una sociedad.

- **Variables Geográficas:**

    - **Dispersión:** No priorizada, dado que no es relevante para la interacción con el grupo de interés.
    - **Ubicación:** No priorizada, dado que no es relevante para la interacción con el grupo de interés.

- **Variables Organizacionales:**

    - **Sector:** Nacional.
    - **Fuente de recursos:** No priorizada, dado que no es relevante para la interacción con el grupo de interés.
    - **Tipo:**
        - **Clasificación:**
            - CRA: Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.
            - Superintendencias:
                - SSPD: Superintendencia Servicios Públicos Domiciliarios.
                - Superfinanciera: Superintendencia Financiera de Colombia,
                - SIC: Superintendencia de Industria y Comercio.
            - Alcaldías Municipales: Fómeque, San Joaquín, Soacha, La Calera, Gachancipá, Tocancipá, Mosquera, Funza, Cota, Faca, Chía, Cajicá, Sopó, Zipaquirá, Guasca, El Calvario y San Juanito.
            - Gobernaciones: Cundinamarca y Meta.
            - Policía Nacional de Colombia.
            - Ejército Nacional de Colombia
            - Congreso de la República.

- CAR: Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca.
- CORPOGUAVIO: Corporación Autónoma Regional del Guavio.
- CORPORIONIQUÍA: Corporación Autónoma Regional de la Orinoquía.
- SENA: Servicio Nacional de Aprendizaje.
- Ministerios:
    - Minambiente: Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.
    - Minhacienda: Ministerio de Hacienda y Crédito Público.
    - Minvivienda: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.
    - MinTIC: Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia.
    - Mintrabajo: Ministerio del Trabajo.
    - Minsalud: Ministerio de Salud y Protección Social.
    - Minminas: Ministerio de Minas y Energía.
    - Mincultura: Ministerio de Cultura.
- Parques Nacionales Naturales de Colombia.
- Contraloría General de la Nación.
- Procuraduría General de la Nación.
- Fiscalía General de la Nación.
- Archivo General de la Nación.
- Contaduría General de la Nación.
- DIAN: Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.
- FINDETER: Financiera de Desarrollo Territorial.
- DNP: Departamento Nacional de Planeación
- ARL Positiva.
- Colombia Compra Eficiente: Agencia Nacional de Contratación Pública.
- FDN: Financiera de Desarrollo Nacional.
- ANLA: Autoridad Nacional de Licencias Ambientales.
- 4-72: Servicios Postales Nacionales S.A.

- **Variables Demográficas:** No obstante, que el grupo de interés es persona jurídica, es importante contar con la variable idioma, dando

cumplimiento con los lineamientos establecidos en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Ley 1712 de 2014).

- **Idioma:** Español.

- **Variables Intrínsecas y Relacionales:** No obstante, que el grupo de interés es persona jurídica, es importante contar con la variable intereses, identificando el compromiso o propuesta de valor que tiene la Empresa hacia el grupo de interés, así como los temas de interés que el grupo de interés tiene hacia la Empresa y los canales de relacionamiento.

  - **Intereses:**
    - **Propuesta de valor:** Suministrar información oportuna y veraz en el marco de la competencia de cada autoridad.

    - **Tema de interés:**
      - Prestación del servicio de acueducto y alcantarillado.
      - Cumplimiento de metas.
      - Cumplimiento de normatividad.
      - Sostenibilidad empresarial.

  - **Canales – relacionamiento:**

Canales - Relacionamiento			Niveles de uso
USO DE CANALES		ACCESO A CANALES	PERIODICIDAD
ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
Información	Página web	Virtual	Permanente
	X	Virtual	Permanente
	Facebook	Virtual	Permanente
	Correo electrónico	Virtual	Permanente
	Requerimiento de información	Virtual / Físico	Permanente
Diálogo	Mesas interinstitucionales	Virtual / Presencial	Permanente
	Visitas de seguimiento y/o control político	Presencial	Permanente
Responsabilidad	Mecanismo de medición de satisfacción / percepción del grupo de interés	Por definir	Anual
	Informe de relacionamiento con el grupo de interés	Virtual	Anual

- **Variables Comportamentales:**
    - **Beneficios buscados:**
        - **Necesidades:**
            - Oportunidad y calidad de la información.
            - Cumplimiento de la normatividad.
        - **Expectativas:**
            - Alianzas y/o convenios.
            - Mejoramiento del relacionamiento.
            - Espacios de discusión.
    - **Responsable de la interacción**
        - **Área líder:** Gerencia General.
        - **Áreas involucradas:** Todas las áreas de la Empresa.
        - **Procesos relacionados:** Todos los procesos de la Empresa.

Figura 22. Resumen caracterización del grupo de interés: Autoridad - Nacional.



ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS	ACCESO	PERIODICIDAD
Información	Página web	Virtual	Permanente
	X	Virtual	Permanente
	Facebook	Virtual	Permanente
	Correo electrónico	Virtual	Permanente
	Requerimiento de información	Virtual / Físico	Permanente
Diálogo	Mesas interinstitucionales	Virtual / Presencial	Permanente
	Visitas de seguimiento y/o control político	Presencial	Permanente
Responsabilidad	Mecanismo de medición de satisfacción / percepción del grupo de interés	Por definir	Anual
	Informe de relacionamiento con el grupo de interés	Virtual	Anual

Responsable de la interacción	
Área líder	Gerencia General.
Áreas involucradas	Todas las áreas de la Empresa.
Procesos relacionados	Todos los procesos de la Empresa.

Fuente: Elaborado por la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control – Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos, a partir de los resultados del grupo focal que se llevó a cabo el 15 de febrero de 2024 con el área líder: Gerencia General, atendiendo lo establecido en la Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor de la Función Pública (Versión 5).

3.6.2 Autoridad: Distrital

La validación del grupo de interés Autoridad - Distrital se llevó a cabo el 15 de febrero de 2024 con el área líder: Gerencia General. A continuación, se relacionan las variables priorizadas para este grupo de interés:

- **Definición del grupo de interés:** Conjunto de instituciones que representan la autoridad, potestad, regulación, control y supervisión para establecer las normas que regulan una sociedad.

- **Variables Geográficas:**

    - **Dispersión:** No priorizada, dado que no es relevante para la interacción con el grupo de interés.
    - **Ubicación:** No priorizada, dado que no es relevante para la interacción con el grupo de interés.

- **Variables Organizacionales:**

    - **Sector:** Distrital.
    - **Fuente de recursos:** No priorizada, dado que no es relevante para la interacción con el grupo de interés.
    - **Tipo:**
        - **Clasificación:**
            - Personería Distrital.
            - Contraloría Distrital.
            - Veeduría Distrital.
            - Alcaldía Mayor de Bogotá.
            - Secretarías Distritales.
            - Concejo de Bogotá.
            - Alcaldías Locales.
            - Personerías Locales.
            - UAESP: Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos.
            - CVP: Caja de la Vivienda Popular.
            - IDU: Instituto de Desarrollo Urbano.
            - MEBOG: Policía Metropolitana de Bogotá - MEBOG.
            - Archivo de Bogotá.
            - Metro de Bogotá.
            - Jardín Botánico de Bogotá.

- **Variables Demográficas:** No obstante, que el grupo de interés es persona jurídica, es importante contar con la variable idioma, dando cumplimiento con los lineamientos establecidos en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Ley 1712 de 2014).

    - **Idioma:** Español.

- **Variables Intrínsecas y Relacionales:** No obstante, que el grupo de interés es persona jurídica, es importante contar con la variable intereses, identificando el compromiso o propuesta de valor que tiene la Empresa hacia el grupo de interés, así como los temas de interés que el grupo de interés tiene hacia la Empresa y los canales de relacionamiento.

    - **Intereses:**
        - **Propuesta de valor:** Suministrar información oportuna y veraz en el marco de la competencia de cada autoridad.

        - **Tema de interés:**
            - Prestación del servicio de acueducto y alcantarillado.
            - Cumplimiento de metas.
            - Cumplimiento de normatividad.
            - Sostenibilidad empresarial.

    - **Canales – relacionamiento:**

Canales - Relacionamiento			**Niveles de uso**
USO DE CANALES		**ACCESO A CANALES**	**PERIODICIDAD**
ELEMENTO	**MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS**		
Información	Página web	Virtual	Permanente
	X	Virtual	Permanente
	Facebook	Virtual	Permanente
	Correo electrónico	Virtual	Permanente
	Requerimiento de información	Virtual / Físico	Permanente
Diálogo	Sesiones de Concejo	Presencial	Permanente
	Mesas interinstitucionales	Virtual / Presencial	Permanente
	Visitas de seguimiento y/o control político	Presencial	Permanente
Responsabilidad	Mecanismo de medición de satisfacción / percepción del grupo de interés	Por definir	Anual

Canales - Relacionamiento			Niveles de uso
USO DE CANALES		ACCESO A CANALES	PERIODICIDAD
ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
	Informe de relacionamiento con el grupo de interés	Virtual	Anual

- **Variables Comportamentales:**
    - **Beneficios buscados:**
        - **Necesidades:**
            - Oportunidad y calidad de la información.
            - Cumplimiento de la normatividad.
        - **Expectativas:**
            - Alianzas y/o convenios.
            - Mejoramiento del relacionamiento.
            - Espacios de discusión.
    - **Responsable de la interacción**
        - **Área líder:** Gerencia General.
        - **Áreas involucradas:** Todas las áreas de la Empresa.
        - **Procesos relacionados:** Todos los procesos de la Empresa.

Figura 23. Resumen caracterización del grupo de interés: Autoridad - Nacional.



Fuente: Elaborado por la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control – Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos, a partir de los resultados del grupo focal que se llevó a cabo el 15 de febrero de 2024 con el área líder: Gerencia General, atendiendo lo establecido en la Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor de la Función Pública (Versión 5).



3.7
ORGANIZACIONES

acueducto
AGUA Y ALCANTARILLADO DE **BOGOTÁ**

3.7.1 Organizaciones: Sindicatos

La validación del grupo de interés Organizaciones - Sindicatos se llevó a cabo el 22 de febrero de 2024 con el área líder: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa. A continuación, se relacionan las variables priorizadas para este grupo de interés:

- **Definición del grupo de interés:** El área líder del grupo de interés está de acuerdo con la definición que se encuentra en la Caracterización vigente: Grupos de personas jurídicas que desarrollan una misma actividad gremial y/o económica y persiguen un objetivo común.

- **Variables Geográficas:**

    - **Dispersión:** No priorizada, dado que no es relevante para la interacción con el grupo de interés.
    - **Ubicación:** No priorizada, dado que no es relevante para la interacción con el grupo de interés.

- **Variables Organizacionales:**

    - **Sector:** Sindicatos.
    - **Fuente de recursos:** No priorizada, dado que no es relevante para la interacción con el grupo de interés.
    - **Tipo:**
        - **Clasificación:**
            - Sintraemsdes
            - Sintraserpucol

- **Variables Demográficas:** No obstante, que el grupo de interés es persona jurídica, es importante contar con la variable idioma, dando cumplimiento con los lineamientos establecidos en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Ley 1712 de 2014).

    - **Idioma:** Español.

- **Variables Intrínsecas y relacionales:** No obstante, que el grupo de interés es persona jurídica, es importante contar con la variable intereses, identificando el compromiso o propuesta de valor que tiene la Empresa hacia el grupo de interés, así como los temas de interés

que el grupo de interés tiene hacia la Empresa y los canales de relacionamiento.

- **Intereses:**
  - **Propuesta de valor:** Ofrecer las condiciones necesarias para el desarrollo del ejercicio sindical dentro del marco de la ley, estableciendo mecanismos de comunicación con sus representantes y demás sindicalizados.

  - **Tema de interés:**
    - Concursos
    - Endeudamiento.
    - Regionalización.
    - Convención Colectiva de Trabajo – CCT.
    - Estructura y planta.
    - Cumplimiento de metas.

- **Canales – relacionamiento:**

Canales - Relacionamiento			**Niveles de uso**
USO DE CANALES		**ACCESO A CANALES**	**PERIODICIDAD**
ELEMENTO	**MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS**		
Información	Correo electrónico	Virtual	Permanente
	Informativo	Virtual	Eventual
	Requerimiento de información	Virtual / físico	Permanente
Diálogo	Diálogo con Gerente General	Presencial	Mensual
	Comités obrero-patronales y subcomités	Presencial	Mensual
	Mesas de trabajo	Presencial	Eventual
Responsabilidad	Mecanismo de medición de satisfacción / percepción del grupo de interés	Por definir	Eventual
	Informe de relacionamiento con el grupo de interés	Virtual	Anual

- **Variables Comportamentales:**

  - **Beneficios buscados:**

    - **Necesidades:**
      - Convención Colectiva de Trabajo – CCT.
      - Garantías de derechos.

- **Expectativas:**
    - No privatización.
    - No tercerización.
    - Liderazgo empresarial.

- **Responsable de la interacción**

    - **Área líder:** Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.

    - **Áreas involucradas:** Todas las áreas de la Empresa.

    - **Procesos relacionados:** Todos los procesos de la Empresa.

Figura 24. Resumen caracterización del grupo de interés: Organizaciones – Sindicatos.



Fuente: Elaborado por la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control – Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos, a partir de los resultados del grupo focal que se llevó a cabo el 22 de febrero de 2024 con el área líder: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa, atendiendo lo establecido en la Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor de la Función Pública (Versión 5).

3.7.2 Organizaciones: Gremios

La validación del grupo de interés Organizaciones - Gremios se llevó a cabo el 16 de febrero de 2024 con el área líder: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control. A continuación, se relacionan las variables priorizadas para este grupo de interés:

- **Definición del grupo de interés:** Grupos de personas jurídicas que desarrollan una misma actividad gremial y/o económica y persiguen un objetivo común.

- **Variables Geográficas:**

    - **Dispersión:** No priorizada, dado que no es relevante para la interacción con el grupo de interés.
    - **Ubicación:** No priorizada, dado que no es relevante para la interacción con el grupo de interés.

- **Variables Organizacionales:**

    - **Sector:** Gremios.
    - **Fuente de recursos:** No priorizada, dado que no es relevante para la interacción con el grupo de interés.
    - **Tipo:**
        - **Clasificación:**
            - Andesco.
            - Acodal.
            - Camacol.
            - Pacto Global.

- **Variables Demográficas:** No obstante, que el grupo de interés es persona jurídica, es importante contar con la variable idioma, dando cumplimiento con los lineamientos establecidos en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Ley 1712 de 2014).

    - **Idioma:** Español.

- **Variables Intrínsecas y Relacionales:** No obstante, que el grupo de interés es persona jurídica, es importante contar con la variable intereses, identificando el compromiso o propuesta de valor que tiene la Empresa hacia el grupo de interés, así como los temas de interés que el grupo de interés tiene hacia la Empresa y los canales de relacionamiento.

    - **Intereses:**
        - **Propuesta de valor:** Generar crecimiento, representatividad y sostenibilidad en el sector.

        - **Tema de interés:**

- Contribución a los ODS.
- Gestión e información en la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado.
- Saneamiento, sostenibilidad ambiental y economía circular.
- Gestión regulatoria y normativa.
- Desarrollo tecnológico.
- Actualizaciones normativas.

- **Canales – relacionamiento:**

Canales - Relacionamiento			Niveles de uso
USO DE CANALES		ACCESO A CANALES	PERIODICIDAD
ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
Información	Página web	Virtual	Eventual
	X	Virtual	Eventual
	Linkedin	Virtual	Eventual
	Correo electrónico	Virtual	Eventual
	Requerimiento de información	Virtual / Físico	Eventual
Diálogo	Cámaras sectoriales y transversales Andesco	Virtual / Presencial	Mensual
	Mesas gremiales	Virtual / Presencial	Eventual
	Congresos	Virtual / Presencial	Anual
	Asambleas	Presencial	Anual
	Sesión Junta Directiva	Virtual / Presencial	Mensual
Responsabilidad	Mecanismo de medición de satisfacción / percepción del grupo de interés	Por definir	Anual
	Informe de relacionamiento con el grupo de interés	Virtual	Anual

- **Variables Comportamentales:**

  - **Beneficios buscados:**

    - **Necesidades:**
      - Participación activa.
      - Transferencia de conocimiento.
      - Oportunidad y calidad de la información.

- **Expectativas:**
    - Liderazgo en el sector.
    - Referentes en RSE.
    - Alianzas o convenios estratégicos.
    - Nuevas tecnologías y buenas prácticas.

- **Responsable de la interacción**
    - **Área líder:** Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

    - **Áreas involucradas:**
        - Gerencia Corporativa Planeamiento y Control.
        - Gerencia Jurídica.
        - Gerencia Corporativa Servicio al Cliente.
        - Gerencia Corporativa Ambiental.
        - Gerencia Corporativa Sistema Maestro.
        - Gerencia Tecnología.
        - Gerencia Corporativa Financiera.
        - Gerencia Corporativa de Analítica y Pérdidas.

    - **Procesos relacionados:**
        - Direccionamiento Estratégico y Planeación.
        - Servicio Acueducto.
        - Servicio Alcantarillado.
        - Gestión Ambiental.
        - Gestión Comercial.
        - Gestión del Conocimiento e Innovación.
        - Gestión Jurídica.
        - Gestión Financiera.

Figura 25. Resumen caracterización del grupo de interés: Organizaciones - Gremios.



ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS	ACCESO	PERIODICIDAD
Información	Página web	Virtual	Eventual
	X	Virtual	Eventual
	Linkedin	Virtual	Eventual
	Correo electrónico	Virtual	Eventual
	Requerimiento de información	Virtual / Físico	Eventual
Diálogo	Cámaras sectoriales y transversales Andesco	Virtual / Presencial	Mensual
	Mesas gremiales	Virtual / Presencial	Eventual
	Congresos	Virtual / Presencial	Anual
	Asambleas	Presencial	Anual
	Sesión Junta Directiva	Virtual / Presencial	Mensual
Responsabilidad	Mecanismo de medición de satisfacción / percepción del grupo de interés	Por definir	Anual
	Informe de relacionamiento con el grupo de interés	Virtual	Anual

Responsable de la interacción	
Área líder	Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.
Áreas involucradas	• Gerencia Corporativa Planeamiento y Control. • Gerencia Jurídica. • Gerencia Corporativa Servicio al Cliente. • Gerencia Corporativa Ambiental. • Gerencia Corporativa Sistema Maestro. • Gerencia Tecnología. • Gerencia Corporativa Financiera. • Gerencia Corporativa de Analítica y Pérdidas.
Procesos relacionados	• Direccionamiento Estratégico y Planeación. • Servicio Acueducto. • Servicio Alcantarillado. • Gestión Ambiental. • Gestión Comercial. • Gestión del Conocimiento e Innovación. • Gestión Jurídica. • Gestión Financiera.

Fuente: Elaborado por la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control – Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos, a partir de los resultados del grupo focal que se llevó a cabo el 16 de febrero de 2024 con el área líder: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control, atendiendo lo establecido en la Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor de la Función Pública (Versión 5).

3.7.3 Organizaciones: Prestadores de Servicios Públicos

La validación del grupo de interés Organizaciones – Prestadores de Servicios Públicos se llevó a cabo el 16 de febrero de 2024 con el área líder: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control. A continuación, se relacionan las variables priorizadas para este grupo de interés:

- **Definición del grupo de interés:** Grupos de personas jurídicas que desarrollan una misma actividad gremial y/o económica y persiguen un objetivo común.

- **Variables Geográficas:**

    - **Dispersión:** No priorizada, dado que no es relevante para la interacción con el grupo de interés.
    - **Ubicación:** No priorizada, dado que no es relevante para la interacción con el grupo de interés.

- **Variables Organizacionales:**

- **Sector:** Prestadores de Servicios Públicos.
- **Fuente de recursos:** No priorizada, dado que no es relevante para la interacción con el grupo de interés.
- **Tipo:**
    - **Clasificación:**
        - Empresas de servicios públicos.

- **Variables Demográficas:** No obstante, que el grupo de interés es persona jurídica, es importante contar con la variable idioma, dando cumplimiento con los lineamientos establecidos en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Ley 1712 de 2014).

    - **Idioma:** Español.

- **Variables Intrínsecas y Relacionales:** No obstante, que el grupo de interés es persona jurídica, es importante contar con la variable intereses, identificando el compromiso o propuesta de valor que tiene la Empresa hacia el grupo de interés, así como los temas de interés que el grupo de interés tiene hacia la Empresa y los canales de relacionamiento.

    - **Intereses:**
        - **Propuesta de valor:** Compartir buenas prácticas de gestión empresarial para contribuir al desarrollo del sector de agua potable y saneamiento básico.

        - **Tema de interés:**
            - Gestión e información en la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado.
            - Saneamiento y sostenibilidad ambiental.
            - Gestión regulatoria y Actualizaciones normativas.
            - Desarrollo tecnológico.
            - Ciudad – Región.

    - **Canales – relacionamiento:**

Canales - Relacionamiento			**Niveles de uso**
USO DE CANALES		**ACCESO A CANALES**	**PERIODICIDAD**
ELEMENTO	**MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS**		
Información	Página web	Virtual	Eventual
	X	Virtual	Eventual
	Linkedin	Virtual	Eventual

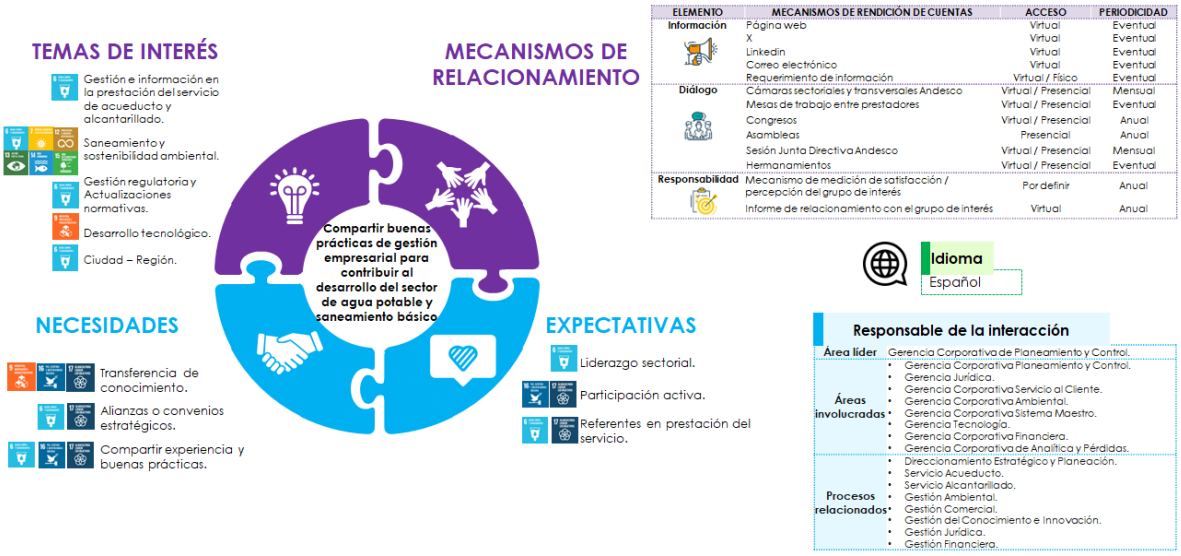
Canales - Relacionamiento			Niveles de uso
USO DE CANALES		ACCESO A CANALES	PERIODICIDAD
ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
	Correo electrónico	Virtual	Eventual
	Requerimiento de información	Virtual / Físico	Eventual
Diálogo	Cámaras sectoriales y transversales Andesco	Virtual / Presencial	Mensual
	Mesas de trabajo entre prestadores	Virtual / Presencial	Eventual
	Congresos	Virtual / Presencial	Anual
	Asambleas	Presencial	Anual
	Sesión Junta Directiva	Virtual / Presencial	Mensual
	Hermanamientos	Virtual / Presencial	Eventual
Responsabilidad	Mecanismo de medición de satisfacción / percepción del grupo de interés	Por definir	Anual
	Informe de relacionamiento con el grupo de interés	Virtual	Anual

- **Variables Comportamentales:**
  - **Beneficios buscados:**
    - **Necesidades:**
      - Transferencia de conocimiento.
      - Alianzas o convenios estratégicos.
      - Compartir experiencia y buenas prácticas.
    - **Expectativas:**
      - Liderazgo sectorial.
      - Participación activa.
      - Referentes en prestación del servicio.
  - **Responsable de la interacción**
    - **Área líder:** Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.
    - **Áreas involucradas:**
      - Gerencia Corporativa Financiera.

- Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.
- Gerencia Jurídica.
- Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.
- Gerencia Corporativa de Sistema Maestro.
- Gerencia Corporativa de Analítica y Pérdidas.

- **Procesos relacionados:**
  - Direccionamiento Estratégico y Planeación.
  - Servicio Acueducto.
  - Servicio Alcantarillado.
  - Gestión Ambiental.
  - Gestión Comercial.
  - Gestión del Conocimiento e Innovación.
  - Gestión Jurídica.
  - Gestión Financiera.

Figura 26. Resumen caracterización del grupo de interés: Organizaciones – Prestadores de Servicios Públicos.



Fuente: Elaborado por la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control – Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos, a partir de los resultados del grupo focal que se llevó a cabo el 16 de febrero de 2024 con el área líder: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control, atendiendo lo establecido en la Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor de la Función Pública (Versión 5).

3.7.4 Organizaciones: Empresa filial

La validación del grupo de interés Organizaciones – Empresa Filial se llevó a cabo el 16 de febrero de 2024 con el área líder: Secretaría General. A continuación, se relacionan las variables priorizadas para este grupo de interés:

- **Definición del grupo de interés:** Grupos de personas jurídicas que desarrollan una misma actividad gremial y/o económica y persiguen un objetivo común.

- **Variables Geográficas:**

    - **Dispersión:** No priorizada, dado que no es relevante para la interacción con el grupo de interés.

    - **Ubicación:** No priorizada, dado que no es relevante para la interacción con el grupo de interés.

- **Variables Organizacionales:**

    - **Sector:** Empresa Filial.
    - **Fuente de recursos:** No priorizada, dado que no es relevante para la interacción con el grupo de interés.
    - **Tipo:**
        - **Clasificación:**
            - Aguas de Bogotá.

- **Variables Demográficas:** No obstante, que el grupo de interés es persona jurídica, es importante contar con la variable idioma, dando cumplimiento con los lineamientos establecidos en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Ley 1712 de 2014).

    - **Idioma:** Español.

- **Variables Intrínsecas y relacionales:** No obstante, que el grupo de interés es persona jurídica, es importante contar con la variable intereses, identificando el compromiso o propuesta de valor que tiene la Empresa hacia el grupo de interés, así como los temas de interés que el grupo de interés tiene hacia la Empresa y los canales de relacionamiento.

- **Intereses:**
  - **Propuesta de valor:** Ser aliados estratégicos para la expansión y diversificación de los servicios de la filial.

  - **Tema de interés:**
    - Región Metropolitana.
    - Alianzas estratégicas.
    - Gobierno Corporativo.
    - Visón de "Grupo empresarial".

- **Canales – relacionamiento:**

Canales - Relacionamiento			Niveles de uso
USO DE CANALES		ACCESO A CANALES	PERIODICIDAD
ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
Información	Correo electrónico	Virtual	Permanente
Diálogo	Sesión Junta Directiva	Virtual / Presencial	Bimestral
	Asambleas	Virtual / Presencial	Dos (2) al año
	Mesas de trabajo	Virtual / Presencial	Eventual
Responsabilidad	Mecanismo de medición de satisfacción / percepción del grupo de interés	Por definir	Eventual

- **Variables Comportamentales:**

  - **Beneficios buscados:**

    - **Necesidades:**
      - Mayor interacción y relacionamiento.
      - Solidez en alianzas estratégicas.

    - **Expectativas:**
      - Nuevos negocios.
      - Visión compartida.
      - Liderazgo empresarial y crecimiento para ser sostenibles.

  - **Responsable de la interacción**

    - **Área líder:** Gerencia General – Secretaría General.

- **Áreas involucradas:**
  - Gerencia Corporativa Financiera.
  - Gerencia Corporativa Ambiental.
  - Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.
  - Gerencia Corporativa de Sistema Maestro.
- **Procesos relacionados:**
  - Gestión Financiera.
  - Gestión Ambiental.
  - Gestión Comercial.
  - Gestión Servicio Acueducto.
  - Gestión Servicio Alcantarillado, Sanitario y Pluvial.

Figura 27. Resumen caracterización del grupo de interés: Organizaciones – Empresa Filial.



Fuente: Elaborado por la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control – Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos, a partir de los resultados del grupo focal que se llevó a cabo el 16 de febrero de 2024 con el área líder: Gerencia General – Secretaría General, atendiendo lo establecido en la Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor de la Función Pública (Versión 5).

3.7.5 Organizaciones: Urbanizadores y Constructores

La validación del grupo de interés Organizaciones – Urbanizadores y Constructores se llevó a cabo el 21 de febrero de 2024 con el área líder: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente – Dirección Apoyo Técnico. A continuación, se relacionan las variables priorizadas para este grupo de interés:

- **Definición del grupo de interés:** Grupos de personas jurídicas que desarrollan una misma actividad económica y son el mecanismo por el cual se vinculan nuevos usuarios.

- **Variables Geográficas:**

    - **Dispersión:**
        - **Área de Prestación de Servicio – APS:**
            - Bogotá.
            - Soacha.
            - Gachancipá.
            - Tocancipá.
            - Zipaquirá.
            - Bogotá – Región.

    - **Ubicación:**
        - **Zonas de prestación de servicio:**
            - Zona 1.
            - Zona 2.
            - Zona 3.
            - Zona 4.
            - Zona 5.

- **Variables Organizacionales:**

    - **Sector:** Urbanizadores y Constructores.
    - **Fuente de recursos:** No aplica.
    - **Tipo:**
        - **Clasificación:**
            - Urbanizadores.
            - Constructores.

- **Variables Demográficas:** No obstante, que el grupo de interés es persona jurídica, es importante contar con la variable idioma, dando cumplimiento con los lineamientos establecidos en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Ley 1712 de 2014).

    - **Actividad económica:**
        - **Uso:**
            - Residencial.
            - Comercial.

- Industrial.
- Oficial.
- Especial.

- **Estrato socioeconómico:**
  - **Estrato (Aplica uso residencial):**
    - Estrato 1.
    - Estrato 2.
    - Estrato 3.
    - Estrato 4.
    - Estrato 5.
    - Estrato 6.

  - **Idioma:** Español.

- **Variables Intrínsecas y relacionales:**

  - **Intereses:**
    - **Propuesta de valor:** Ser aliados estratégicos para la expansión de los servicios.

    - **Tema de interés:**
      - Diagrama de flujo para la vinculación de los nuevos usuarios.
      - Tiempos de respuesta.
      - Disponibilidad y factibilidad.
      - Revisión de diseños.
      - Aprobaciones (TPO, acometidas e independizaciones).

  - **Canales – relacionamiento:**

Canales - Relacionamiento			**Niveles de uso**
USO DE CANALES		**ACCESO A CANALES**	**PERIODICIDAD**
ELEMENTO	**MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS**		
Información	Página web	Virtual	Eventual
	Correo electrónico	Virtual	Permanente
	Requerimiento de información	Virtual / Físico	Permanente
	Ventanilla Única de Construcción	Virtual	Permanente

Canales - Relacionamiento			Niveles de uso
USO DE CANALES		ACCESO A CANALES	PERIODICIDAD
ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
Diálogo	Mesas agilizadoras	Virtual / Presencial	Eventual
	Visitas técnicas	Presencial	Eventual
Responsabilidad	Mecanismo de medición de satisfacción / percepción del grupo de interés	Por definir	Anual
	Informe de relacionamiento con el grupo de interés	Virtual	Anual

- **Variables Comportamentales:**
  - **Beneficios buscados:**
    - **Necesidades:**
      - Oportunidad en el trámite de servicios.
      - Disponibilidad en la atención de servicio.
    - **Expectativas:**
      - Comunicación asertiva en el estado del trámite.
      - Estandarización en el trámite del servicio.
  - **Responsable de la interacción**
    - **Área líder:** Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente – Dirección Apoyo Técnico.
    - **Áreas involucradas:**
      - Gerencia Corporativa Servicio al Cliente.
      - Gerencia Corporativa Ambiental.
      - Gerencia Corporativa Sistema Maestro.
    - **Procesos relacionados:**
      - Gestión de Comunicaciones.
      - Servicio Acueducto.
      - Servicio Alcantarillado.
      - Gestión Comercial.

- Gestión Predial.
- Gestión Ambiental.

Figura 28. Resumen caracterización del grupo de interés: Organizaciones – Urbanizadores y Constructores.



Fuente: Elaborado por la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control – Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos, a partir de los resultados del grupo focal que se llevó a cabo el 21 de febrero de 2024 con el área líder: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente - Dirección Apoyo Técnico, atendiendo lo establecido en la Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor de la Función Pública (Versión 5).

3.8

MEDIOS DE COMUNICACIÓN



acueducto
AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

La validación del grupo de interés Medios de comunicación se llevó a cabo el 20 de febrero de 2024 con el área líder: Secretaría General - Oficina Asesora Imagen Corporativa y Comunicaciones. A continuación, se relacionan las variables priorizadas para este grupo de interés:

- **Definición del grupo de interés:** Canales de información que sirven como vehículo para dar conocer la gestión empresarial e identificar tendencias que puedan afectar su reputación.

- **Variables Geográficas:**

    - **Dispersión:** No priorizada, dado que no es relevante para la interacción con el grupo de interés.
    - **Ubicación:** No priorizada, dado que no es relevante para la interacción con el grupo de interés.

- **Variables Organizacionales:**

    - **Sector:** No priorizada, dado que no es relevante para la interacción con el grupo de interés.
    - **Fuente de recursos:** No priorizada, dado que no es relevante para la interacción con el grupo de interés.
    - **Tipo:**
        - **Clasificación:**
            - Radio
            - Televisión
            - Prensa
            - Internet
            - Redes sociales.

- **Variables Demográficas:**

    - **Idioma:**
        - Español.
        - Lenguaje claro y accesible.

- **Variables Intrínsecas y relacionales:** identifica el compromiso o propuesta de valor que tiene la Empresa hacia el grupo de interés, así como los temas de interés que el grupo de interés tiene hacia la Empresa y los canales de relacionamiento.

- **Intereses:**
  - **Propuesta de valor:** Generar acercamiento y relacionamiento con los grupos de interés mediante la entrega y validación de información empresarial.

  - **Tema de interés:**
    - Novedades en la prestación de los servicios.
    - Pedagogía en la prestación de los servicios.
    - Avance de obras.
    - Sostenibilidad ambiental
    - Trámites y servicios.
    - Costos de consumo.
    - Contratación.

- **Canales – relacionamiento:**

Canales - Relacionamiento			Niveles de uso
USO DE CANALES		ACCESO A CANALES	PERIODICIDAD
ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
Información	Página web	Virtual	Permanente
	Redes sociales	Virtual	Permanente
	Boletines de prensa	Virtual	Semanal
	Requerimiento de información	Virtual / Físico	Eventual
Diálogo	Balance de gestión para medios de comunicación	Virtual	Mensual
	Declaración a medios	Presencial	Anual
Responsabilidad	Mecanismo de medición de satisfacción / percepción del grupo de interés	Por definir	Anual
	Informe de relacionamiento con el grupo de interés.	Virtual	Anual

- **Variables Comportamentales:**

  - **Beneficios buscados:**

    - **Necesidades:**
      - Información disponible y oportuna.
      - Relacionamiento efectivo y oportuno con todos los medios de comunicación.
      - Producción de material de apoyo y entrevistas que se adapten a todos los medios y formatos.

- **Expectativas:**
  - Disponibilidad de más voceros.
  - Actualización y disponibilidad de información empresarial.

- **Responsable de la interacción**

  - **Área líder:** Secretaría General - Oficina Asesora Imagen Corporativa y Comunicaciones.

  - **Áreas involucradas:**
    - Todas las áreas de la Empresa.

  - **Procesos relacionados:**
    - Todos los procesos de la Empresa.

Figura 29. Resumen caracterización del grupo de interés: Medios de Comunicación.



Fuente: Elaborado por la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control – Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos, a partir de los resultados del grupo focal que se llevó a cabo el 20 de febrero de 2024 con el área líder: Secretaría General - Oficina Asesora Imagen Corporativa y Comunicaciones, atendiendo lo establecido en la Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor de la Función Pública (Versión 5).



3.9

ACADEMIA E INVESTIGACIÓN

acueducto
AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

La validación del grupo de interés Academia e Investigación se llevó a cabo el 15 de febrero de 2024 con el área líder: Gerencia de Tecnología - Dirección Ingeniería Especializada. A continuación, se relacionan las variables priorizadas para este grupo de interés:

- **Definición del grupo de interés:** Institución o entidad encargada de promover el conocimiento, la ciencia, la tecnología y la innovación.

- **Variables Geográficas:**

    - **Dispersión:** No priorizada, dado que no es relevante para la interacción con el grupo de interés.
    - **Ubicación:** No priorizada, dado que no es relevante para la interacción con el grupo de interés.

- **Variables Organizacionales:**

    - **Sector:** No priorizada, dado que no es relevante para la interacción con el grupo de interés.
    - **Fuente de recursos:** No priorizada, dado que no es relevante para la interacción con el grupo de interés.
    - **Tipo:**
        - **Clasificación:**
            - Universidades.
            - MINCIENCIAS.
            - Entidades de ciencia, tecnología e innovación.

- **Variables Demográficas:** No obstante, que el grupo de interés es persona jurídica, es importante contar con la variable idioma, dando cumplimiento con los lineamientos establecidos en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Ley 1712 de 2014).

    - **Idioma:** Español.

- **Variables Intrínsecas y relacionales:** No obstante, que el grupo de interés es persona jurídica, es importante contar con la variable intereses, identificando el compromiso o propuesta de valor que tiene la Empresa hacia el grupo de interés, así como los temas de interés que el grupo de interés tiene hacia la Empresa y los canales de relacionamiento.

    - **Intereses:**

- **Propuesta de valor:** Promover alianzas para la generación de conocimiento en ciencia, tecnología, investigación aplicada, desarrollo y la innovación.

- **Tema de interés:**
  - Cambio climático.
  - Gestión integral del recurso hídrico.
  - Riesgos y vulnerabilidades.
  - Proyectos de investigación en I+D+i
  - Normalización técnica.

- **Canales – relacionamiento:**

Canales - Relacionamiento			Niveles de uso
USO DE CANALES		ACCESO A CANALES	PERIODICIDAD
ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
Información	Página web	Virtual	Eventual
	Facebook	Virtual	Mensual
	YouTube	Virtual	Mensual
	LinkedIn	Virtual	Mensual
	Correo electrónico	Virtual	Mensual
	Centro de información técnico empresarial (CITE)	Presencial	Eventual
Diálogo	Conferencias magistrales	Virtual	Mensual
	Intercambios de conocimiento	Virtual / Presencial	Eventual
	Eventos de revisión de normas técnicas	Virtual / Presencial	Eventual
Responsabilidad	Mecanismo de medición de satisfacción / percepción del grupo de interés	Por definir	Anual
	Informe de relacionamiento con el grupo de interés	Virtual	Anual

- **Variables Comportamentales:**

  - **Beneficios buscados:**

    - **Necesidades:**
      - Información en línea.
      - I+D+i: Investigación, Desarrollo e Innovación.
      - Canales para el intercambio de conocimiento.

- **Expectativas:**
    - Alianzas estratégicas.
    - Financiación de proyectos.
    - Portafolio de proyectos de I+D+i: Investigación, Desarrollo e Innovación.

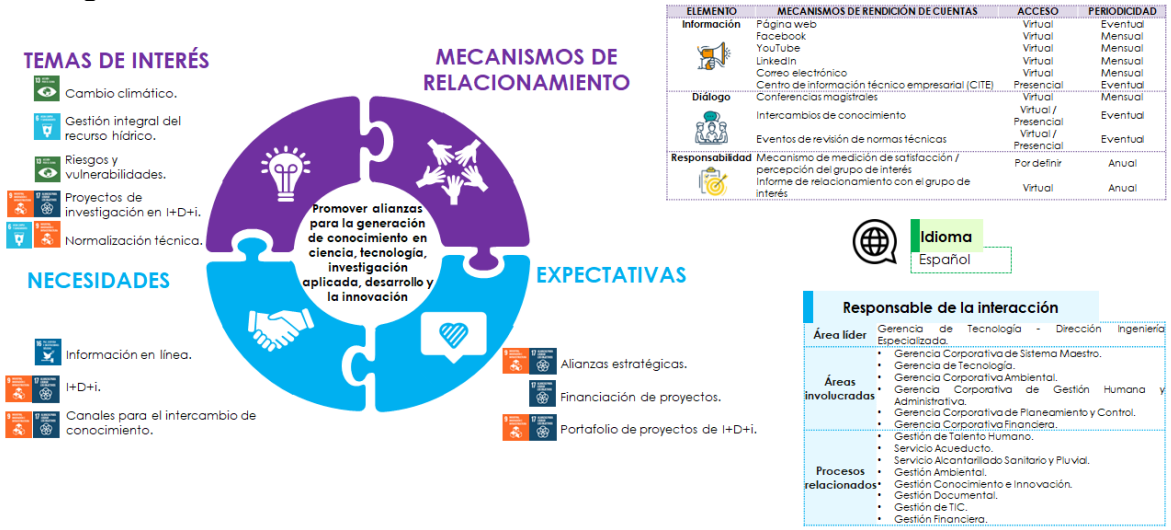
- **Responsable de la interacción**

    - **Área líder:** Gerencia de Tecnología - Dirección Ingeniería Especializada.

    - **Áreas involucradas:**
        - Gerencia Corporativa de Sistema Maestro.
        - Gerencia de Tecnología.
        - Gerencia Corporativa Ambiental.
        - Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.
        - Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.
        - Gerencia Corporativa Financiera.

    - **Procesos relacionados:**
        - Gestión de Talento Humano.
        - Servicio Acueducto.
        - Servicio Alcantarillado Sanitario y Pluvial.
        - Gestión Ambiental.
        - Gestión Conocimiento e Innovación.
        - Gestión Documental.
        - Gestión de TIC.
        - Gestión Financiera.

Figura 30. Resumen caracterización del grupo de interés: Academia e investigación.



ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS	ACCESO	PERIODICIDAD
Información	Página web	Virtual	Eventual
	Facebook	Virtual	Mensual
	YouTube	Virtual	Mensual
	LinkedIn	Virtual	Mensual
	Correo electrónico	Virtual	Mensual
	Centro de información técnico empresarial (CITE)	Presencial	Eventual
Diálogo	Conferencias magistrales	Virtual	Mensual
	Intercambios de conocimiento	Virtual / Presencial	Eventual
	Eventos de revisión de normas técnicas	Virtual / Presencial	Eventual
Responsabilidad	Mecanismo de medición de satisfacción / percepción del grupo de interés	Por definir	Anual
	Informe de relacionamiento con el grupo de interés	Virtual	Anual

Idioma
Español

Responsable de la interacción	
Área líder	Gerencia de Tecnología - Dirección Ingeniería Especializada.
Áreas involucradas	• Gerencia Corporativa de Sistema Maestro. • Gerencia de Tecnología. • Gerencia Corporativa Ambiental. • Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa. • Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control. • Gerencia Corporativa Financiera.
Procesos relacionados	• Gestión de Talento Humano. • Servicio Acueducto. • Servicio Alcantarillado Sanitario y Pluvial. • Gestión Ambiental. • Gestión Conocimiento e Innovación. • Gestión Documental. • Gestión de TIC. • Gestión Financiera.

Fuente: Elaborado por la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control – Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos, a partir de los resultados del grupo focal que se llevó a cabo el 15 de febrero de 2024 con el área líder: Gerencia de Tecnología - Dirección Ingeniería Especializada, atendiendo lo establecido en la Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor de la Función Pública (Versión 5).