

servinformación
LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

Resultados

Encuesta percepción/satisfacción de grupos de interés de la EAAB-ESP
Presentación Ejecutiva
2024

Contrato 2-05-12200-1651-2024

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
acueducto AGUA, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ
BOGOTÁ

MPFD0801F07-05

Metodología y Muestra

Total Muestra

10.893

Total Encuestas Realizadas

11.463

Cobertura

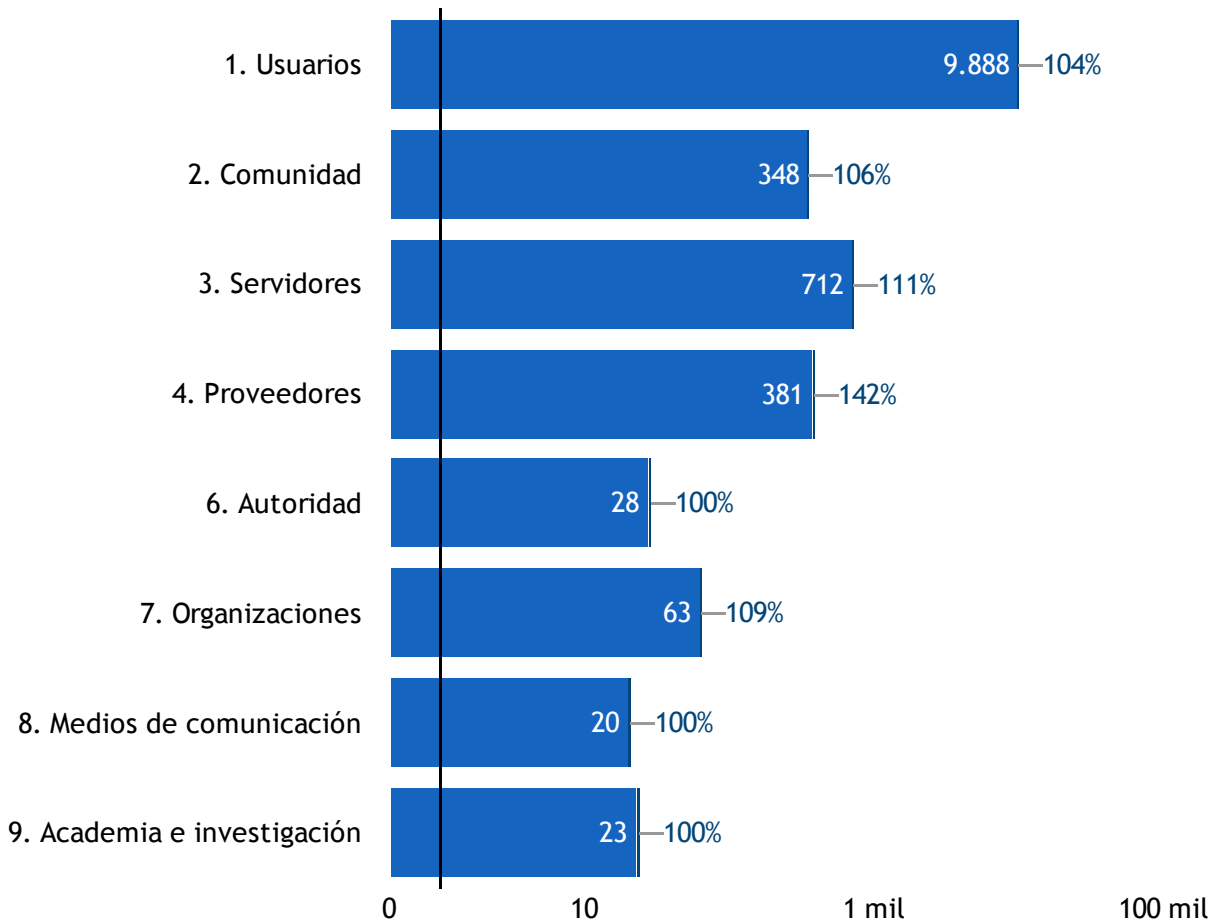
105%

Objetivo de la encuesta: Evaluar la percepción/satisfacción de grupos de interés de la EAAB-ESP frente a la satisfacción de sus necesidades y expectativas para la vigencia 2024.

Metodología: Cualitativa a través de encuesta estructurada en aplicativo móvil.

Técnica de recolección: Presencial, telefónica, grupos focales y autodiligenciamiento.

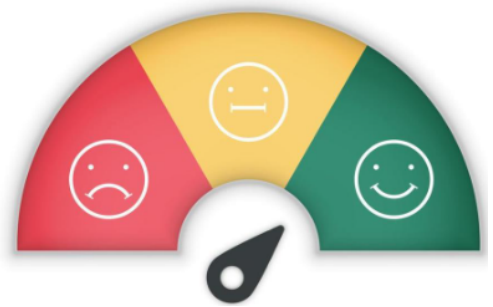
Período de recolección:
Diciembre 2024 a Enero 2025.



Elaborado por: servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. acueducto AGUA, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ BOGOTÁ

Método Top Two Box - T2B



Es una herramienta utilizada como indicador en estudios de satisfacción, la cual suma las variables calificadas positivamente *(Excelente y Buena, Muy Satisfecho y Satisfecho, etc.)*.

Respuesta 4 y 5 en la escala

FORTALEZA DE APALANCAMIENTO **Fortalezas que se deben mantener**	**T2B >= 90%**
PRIORIDAD SECUNDARIA DE MEJORAMIENTO **Priorizar en el mediano plazo**	**T2B >75% y < 90%**
MÁXIMA OPORTUNIDAD DE MEJORAMIENTO **Priorizar en el corto Plazo**	**T2B <= 75%**

INDICADORES EAAB-ESP 2024

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO / NSU

META 2024
80 %

NSU
70%
2024

META 2023
79 %

NSU
80%
2023

Realizadas
9.888

NSU: Promedio de los resultados de los módulos de Necesidades y Expectativas, Canales de Información y Espacios de Diálogo de las siguientes 5 clasificaciones del grupo de interés Usuarios:

1.1.1. Usuarios Ingresos Misionales
1.1.2. Cliente Incógnito Front Office
1.2.1. No Misionales (SAPEI)
1.2.2. No Misionales (VAC)
1.2.3. No Misionales (Laboratorios)
PQRS

* Estas 2 últimas clasificaciones se promedian solamente en el NPS de Necesidades y Expectativas.

NIVEL DE PERCEPCIÓN / SATISFACCIÓN

META 2024
81 %

NPS EMPRESA
83%
2024

META 2023
73 %

NPS
80%
2023

Realizadas
11.463

NPS: Promedio del T2B (Respuestas 4 y 5 de la escala de respuesta) de cada medición de los 8 grupos de interés:

1. Usuarios
2. Comunidad
3. Servidores
4. Proveedores
5. Autoridad
6. Organizaciones
7. Medios de Comunicación
8. Academia e Investigación

MEJORAMIENTO EN LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

MCO
85%
2024

* Indicador 2024 - línea base (LB)

Realizadas
11.463

MCO: Promedio de los resultados de los módulos de Canales de Información y Espacios de Diálogo de cada medición de los 8 grupos de interés:

1. Usuarios
2. Comunidad
3. Servidores
4. Proveedores
5. Autoridad
6. Organizaciones
7. Medios de Comunicación
8. Academia e Investigación

El grupo de interés Junta Directiva no se incorpora dentro de la aplicación de la encuesta , teniendo en cuenta que la Secretaría General realiza la evaluación anual de la Junta Directiva, de acuerdo con lo establecido en los estatutos de la Empresa y por esta razón no se incluye en el resultado agregado de los indicadores estratégicos 2.4.1. Mejoramiento en la comunicación organizacional y 2.3.1. Nivel de Percepción de grupos de interés.

Elaborado por: servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. acueducto AGUA, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ BOGOTÁ

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO - NSU 2024

Capítulos	2024	2023
1. Necesidades y Expectativas	67%	74%
2. Canales de Información	72%	71%
3. Espacios de Diálogo	70%	96%

META 2024
80 %

META 2023
79 %

NSU 2024
70%

NSU 2023
80%

Top Two Box - T2B Escala 4 y 5

- T2B >= 90%
- T2B >75% y < 90%
- T2B <= 75%

	1. Necesidades y Expectativas		2. Canales de Información		3. Espacios de Diálogo	
Clasificación	2024	2023	2024	2023	2024	2023
1.1.1. Usuarios Ingresos Misionales	64%	80%	70%	61%	67%	87%
1.1.2. Cliente Incógnito Front Office	78%	89%	-	-	-	-
1.2.1. No Misionales (SAPEI)	76%	88%	68%	83%	72%	-
1.2.2. No Misionales (VAC)	55%	62%	66%	75%	63%	-
1.2.3. No Misionales (Laboratorios)	92%	78%	89%	72%	88%	94%
PQRS	48%	53%	-	-	-	-

*** NSU:** Sumatoria T2B (Respuestas 4 y 5) de cada clasificación del grupo de interés Usuarios / Total respuestas de los capítulos Necesidades y Expectativas, Canales de Información y Espacios de Diálogo

Elaborado por: servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

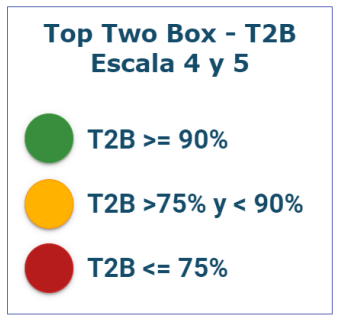
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

MEJORAMIENTO EN LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

MCO 2024



* Indicador 2024 - línea base (LB)



Grupo de Interés	2. Canales de Información	3. Espacios de Diálogo	MCO
1. Usuarios	72%	70%	74%
2. Comunidad	74%	87%	79%
3. Servidores	85%	87%	85%
4. Proveedores	91%	95%	92%
6. Autoridad	86%	87%	86%
7. Organizaciones	81%	89%	83%
8. Medios de comunicación	98%	100%	99%
9. Academia e investigación	80%	95%	83%

*** MCO:** Promedio de la sumatoria MCO canales de información y MCO espacios de diálogo de cada grupo de interés.

MEJORAMIENTO EN LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

MCO 2024

Grupo de Interés ①	Clasificación ②	2. Canales de Información	3. Espacios de Diálogo	MCO
1. Usuarios	1.1.1. Usuarios Ingresos Misionales	70%	67%	74%
1. Usuarios	1.2.1. No Misionales (SAPEI)	68%	72%	69%
1. Usuarios	1.2.2. No Misionales (VAC)	66%	63%	65%
1. Usuarios	1.2.3. No Misionales (Laboratorios)	89%	88%	89%
2. Comunidad	Comunidad	74%	87%	79%
3. Servidores	1. Servidores - Activos	85%	89%	85%
3. Servidores	2. Servidores - No Activos Pensionado	86%	85%	86%
4. Proveedores	1. Proveedores Persona Jurídica	88%	95%	90%
4. Proveedores	2. Proveedores Contratistas OPS	93%	95%	93%
6. Autoridad	1. Nacional	85%	90%	86%
6. Autoridad	2. Distrital	87%	83%	86%
7. Organizaciones	1. Sindicatos	64%	72%	67%
7. Organizaciones	2. Gremios	79%	93%	84%
7. Organizaciones	3. Prestadores de servicios públicos	85%	93%	88%
7. Organizaciones	4. Empresa filial	97%	100%	98%
7. Organizaciones	5. Urbanizadores y Constructores	78%	86%	80%
8. Medios de comunicación	Medios de comunicación	98%	100%	99%
9. Academia e investigación	Academia e investigación	80%	95%	83%

*** MCO:** Sumatoria T2B(Respuestas 4 y 5) de cada clasificación del grupo de interés / Total respuestas de los capítulos Canales de Información y Espacios de Diálogo

NIVEL DE PERCEPCIÓN / SATISFACCIÓN 2024

NPS EAAB-ESP / NPS por Grupos de Interés

Capítulos	2024	2023
1. Necesidades y Expectativas	75%	80%
2. Canales de Información	80%	78%
3. Espacios de Diálogo	83%	95%
4. Reputación y Marca	78%	67%
5. Sostenibilidad Ambiental	-	85%

Grupos de Interés	NPS 2024	NPS 2023
1. Usuarios	73%	76 %
2. Comunidad	69%	56 %
3. Servidores	84%	82 %
4. Proveedores	90%	88 %
6. Autoridad	86%	83 %
7. Organizaciones	84%	85 %
8. Medios de comunicación	97%	89 %
9. Academia e investigación	78%	80 %

META 2024
81 %

META 2023
73 %

NPS EMPRESA 2024
83%

NPS 2023
80%

Top Two Box - T2B Escala 4 y 5

- T2B >= 90%
- T2B >75% y < 90%
- T2B <= 75%

Grupos de Interés	1. Necesidades y Expectativas 2024	1. Necesidades y Expectativas 2023	2. Canales de Información 2024	2. Canales de Información 2023	3. Espacios de Diálogo 2024	3. Espacios de Diálogo 2023	4. Reputación y Marca 2024	4. Reputación y Marca 2023	5. Sostenibilidad Ambiental 2024	5. Sostenibilidad Ambiental 2023
1. Usuarios	67%	78%	72%	72%	70%	94%	66%	79%	-	55%
2. Comunidad	56%	58%	74%	51%	87%	81%	63%	63%	-	43%
3. Servidores	81%	85%	85%	80%	87%	92%	87%	88%	-	68%
4. Proveedores	87%	82%	91%	83%	95%	100%	90%	94%	-	80%
6. Autoridad	84%	92%	86%	86%	87%	100%	86%	84%	-	70%
7. Organizaciones	81%	76%	81%	80%	89%	96%	88%	92%	-	82%
8. Medios de comunicación	98%	90%	98%	91%	100%	100%	95%	88%	-	85%
9. Academia e investigación	64%	86%	80%	87%	95%	100%	77%	84%	-	58%

*** NPS:** Promedio del T2B (Respuestas 4 y 5) de cada clasificación por grupo de interés y/o capítulos de la encuesta.

Elaborado por: servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. acueducto AGUA, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ BOGOTÁ

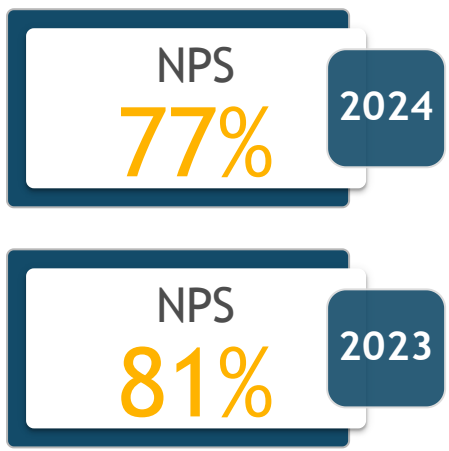
NIVEL DE PERCEPCIÓN / SATISFACCIÓN 2024

NPS EAAB-ESP / NPS por Grupos de Interés

Grupos de Interés	Clasificación	NPS 2024	NPS 2023
1. Usuarios	1.1.1. Usuarios Ingresos Misionales	64%	64%
1. Usuarios	1.2.1. No Misionales (SAPEI)	72%	80%
1. Usuarios	1.2.3. No Misionales (Laboratorios)	90%	73%
1. Usuarios	1.2.2. No Misionales (VAC)	65%	75%
2. Comunidad	Comunidad	69%	56%
3. Servidores	1. Servidores - Activos	82%	83%
3. Servidores	2. Servidores - No Activos Pensionado	87%	77%
4. Proveedores	1. Proveedores Persona Jurídica	88%	88%
4. Proveedores	2. Proveedores Contratistas OPS	91%	86%
6. Autoridad	1. Nacional	89%	76%
6. Autoridad	2. Distrital	83%	76%
7. Organizaciones	1. Sindicatos	66%	66%
7. Organizaciones	2. Gremios	88%	96%
7. Organizaciones	5. Urbanizadores y Constructores	79%	64%
7. Organizaciones	3. Prestadores de servicios públicos	90%	92%
7. Organizaciones	4. Empresa filial	99%	86%
8. Medios de comunicación	Medios de comunicación	97%	89%
9. Academia e investigación	Academia e investigación	78%	80%

*** NPS:** Sumatoria (Respuestas 4 y 5) de cada clasificación del grupo de interés / Total respuestas.

NIVEL DE PERCEPCIÓN / SATISFACCIÓN 2024
Necesidades y Expectativas



Grupos de Interés	2024	2023
1. Usuarios	67%	78%
2. Comunidad	56%	58%
3. Servidores	81%	85%
4. Proveedores	87%	82%
6. Autoridad	84%	92%
7. Organizaciones	81%	76%
8. Medios de comunicación	98%	90%
9. Academia e investigación	64%	86%

PROPUESTA CIERRE DE BRECHAS
Necesidades y Expectativas

Crear espacios de participación o consulta para que los grupos de interés puedan compartir sus necesidades y expectativas sobre el servicio.

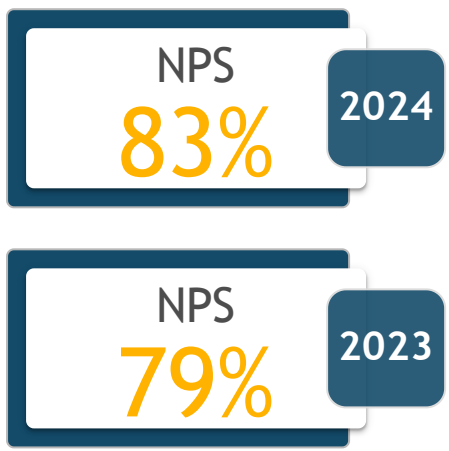
Realizar programas de capacitación para el personal de la EAAB-ESP, con el fin de mejorar sus habilidades no solo en la resolución eficiente de consultas, sino también en el manejo proactivo de situaciones complejas, asegurando un seguimiento ágil y sencillo de todas las solicitudes.

Fomentar la adopción de prácticas sostenibles a través de campañas pedagógicas innovadoras que se adapten a las nuevas necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés.

Crear mesas de trabajo con los diferentes grupos de interés en donde se expongan sus principales necesidades y expectativas con respecto a su relación con la EAAB-ESP, encaminadas a lograr la consolidación de la EAAB-ESP en el sector.

NIVEL DE PERCEPCIÓN / SATISFACCIÓN 2024

Rendición de cuentas - Canales de Información



Grupos de Interés	2024	2023
1. Usuarios	72%	72 %
2. Comunidad	74%	51 %
3. Servidores	85%	80 %
4. Proveedores	91%	83 %
6. Autoridad	86%	86 %
7. Organizaciones	81%	80 %
8. Medios de comunicación	98%	91 %
9. Academia e investigación	80%	87 %

Elaborado por: servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. acueducto AGUA, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ BOGOTÁ

PROPUESTA CIERRE DE BRECHAS
Rendición de cuentas - Canales de Información

Simplificar y estandarizar el lenguaje utilizado en todas las comunicaciones para que sea accesible y fácil de entender para todos los grupos de interés, sin importar su nivel de conocimiento técnico.

Establecer un protocolo de actualización constante para la información publicada en todos los canales (web, redes sociales, aplicaciones, correo electrónico, etc.), garantizando que los grupos de interés siempre tengan acceso a información relevante, actualizada y precisa.

Habilitar un botón de "Reportar información desactualizada" en los diferentes canales digitales, donde los grupos de interés puedan señalar errores o solicitar aclaraciones.

Establecer mecanismos de retroalimentación que permitan a los grupos de interés evaluar la efectividad de los canales de comunicación y puedan sugerir mejoras que se adapten a las necesidades cambiantes de los grupos de interés.

Optimizar los diferentes canales disponibles para los grupos de interés, para que la información más importante sea fácilmente accesible, con un diseño intuitivo y bien organizado, asegurando que los datos clave estén al alcance de todos de forma rápida.

PROPUESTA CIERRE DE BRECHAS
Rendición de cuentas - Canales de Información

Definir un calendario de actualización con revisiones periódicas para garantizar la vigencia y exactitud de los datos publicados.

Desarrollar un sistema centralizado que permita actualizar automáticamente la información en todos los canales oficiales de manera simultánea y en tiempo real.

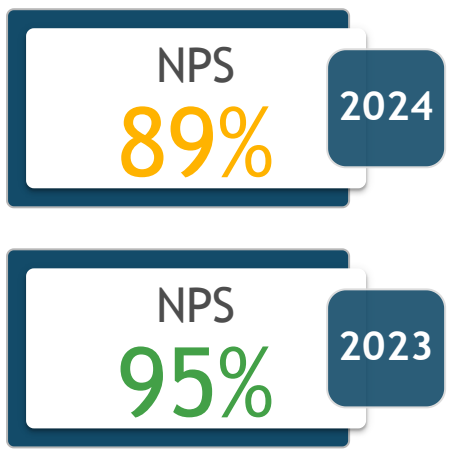
Lanzar campañas de sensibilización para los grupos de interés, sobre la importancia de la comunicación efectiva y su rol en la intereracción con la EAAB-ESP.

Estandarizar la atención y minimizar errores en la información brindada mediante la creación de protocolos de atención y guías rápidas de consulta.

Establecer lineamientos claros para la respuesta a los diferentes grupos de interés, asegurando uniformidad en la información suministrada y reduciendo inconsistencias que puedan generar confusión o reprocesos.

NIVEL DE PERCEPCIÓN / SATISFACCIÓN 2024

Rendición de cuentas - Espacios de Diálogo



Grupos de Interés	2024	2023
1. Usuarios	70%	94%
2. Comunidad	87%	81%
3. Servidores	87%	92%
4. Proveedores	95%	100%
6. Autoridad	87%	100%
7. Organizaciones	89%	96%
8. Medios de comunicación	100%	100%
9. Academia e investigación	95%	100%

Elaborado por: servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. acueducto AGUA, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ BOGOTÁ

PROPUESTA CIERRE DE BRECHAS
Rendición de cuentas - Espacios de Diálogo

Incorporar material visual como infografías, videos y gráficos en el desarrollo temático de los diversos espacios de diálogo.

Actualizar las herramientas y técnicas utilizadas en los espacios de diálogo, para garantizar que sean claros y fáciles de usar por todos los grupos de interés.

Integrar plataformas digitales con encuentros en tiempo real, foros virtuales y espacios de diálogo en línea para fortalecer la interacción y mejorar la retroalimentación de los diversos grupos de interés, asegurando una comunicación bidireccional y efectiva.

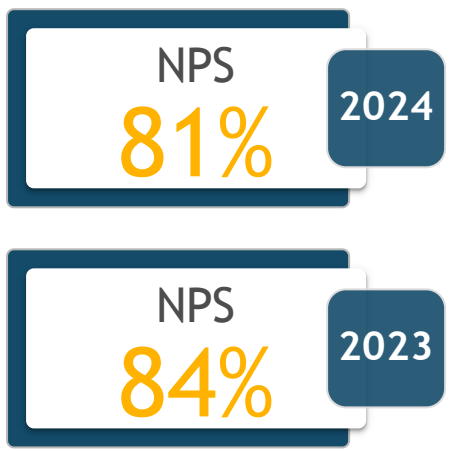
Incluir momentos específicos en cada sesión de los espacios de diálogo para resolver inquietudes de los participantes, permitiendo aclaraciones en tiempo real.

Organizar al menos un foro temático al año para abordar en profundidad los temas más críticos identificados por los grupos de interés.

Implementar dashboards en tiempo real para monitorear los temas más discutidos y el nivel de participación en los espacios de diálogo.

NIVEL DE PERCEPCIÓN / SATISFACCIÓN 2024

Reputación y Marca



Grupos de Interes	2024	2023
1. Usuarios	66%	79%
2. Comunidad	63%	63%
3. Servidores	87%	88%
4. Proveedores	90%	94%
6. Autoridad	86%	84%
7. Organizaciones	88%	92%
8. Medios de comunicación	95%	88%
9. Academia e investigación	77%	84%

Reputación y Marca

NPS
65%

En una escala de 1 a 5, donde 5 es Muy Buena y 1 Muy Mala, ¿Cómo percibe la forma de actuación de la EAAB-ESP frentes a sus valores corporativos?

Atributos	5. Muy Buena	%	4. Buena	%	3. Ni Buena - Ni Mala	%	2. Mala	%	1. Muy Mala	%	NPS
a. Honestidad, entendida como “Actuar siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo los deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general”.	1.898	17,00%	5.248	47,01%	3.239	29,02%	581	5,20%	197	1,76%	64%
b. Diligencia, entendida como “Cumplir con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar los recursos del Estado”.	1.732	15,52%	5.252	47,05%	3.305	29,61%	652	5,84%	222	1,99%	63%
c. Respeto, entendido como “Reconocer, valorar y tratar de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier condición”.	2.359	21,13%	5.563	49,83%	2.687	24,07%	417	3,74%	137	1,23%	71%
d. Compromiso, entendido como “Ser consciente de la importancia del rol como servidor público y estar en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que éste se relaciona en las labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar”.	2.000	17,92%	5.342	47,85%	3.026	27,11%	586	5,25%	209	1,87%	66%
e. Justicia, entendida como “Actuar con imparcialidad, garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación”.	1.886	16,90%	5.266	47,17%	3.213	28,78%	566	5,07%	232	2,08%	64%
f. Excelencia técnica, entendida como “Brindar altos estándares de prestación del servicio de acueducto y alcantarillado, por su trayectoria y visión empresarial, así como la innovación y mejora continua, aportando al desarrollo del sector.	1.920	17,20%	5.188	46,47%	3.269	29,28%	570	5,11%	216	1,93%	64%

NPS: Sumatoria T2B (Respuestas 4 y 5) de cada clasificación del grupo de interés Usuarios / Total respuestas.

Reputación y Marca

En una escala de 1 a 5, donde 5 es Muy Buena y 1 Muy Mala, ¿Cómo percibe el aporte de la EAAB-ESP frente a la sostenibilidad o responsabilidad social empresarial en los siguientes ejes temáticos?

NPS
55%

Atributos	5. Muy Buena	%	4. Buena	%	3. Ni Buena - Ni Mala	%	2. Mala	%	1. Muy Mala	%	NPS
a. Medio ambiente.	1.803	16,15%	5.026	45,02%	3.320	29,74%	719	6,44%	295	2,64%	61%
b. Derechos humanos.	1.701	15,24%	4.940	44,25%	3.853	34,52%	502	4,50%	167	1,50%	59%
c. Prácticas de transparencia y anticorrupción.	1.325	11,87%	3.984	35,69%	4.787	42,88%	757	6,78%	310	2,78%	48%
d. Estándares laborales.	1.438	12,88%	4.331	38,80%	4.747	42,52%	470	4,21%	177	1,59%	52%

NPS: Sumatoria T2B (Respuestas 4 y 5) de cada clasificación del grupo de interés Usuarios / Total respuestas.

PROPUESTA CIERRE DE BRECHAS

Reputación y Marca

Actualizar el código de integridad incorporando los 6 valores corporativos del Plan General Estratégico 2024-2028.

Promover y fortalecer los canales anónimos y seguros para denuncias de corrupción o irregularidades, garantizando la protección de denunciantes y testigos, evitando represalias.

Implementar acciones de sensibilización sobre diversidad e inclusión para todos los servidores haciendo énfasis en el rol del servidor público.

Implementar directrices en el marco de los derechos humanos para asegurar trato justo e igualitario en a todos las personas sin importar el grupo de interés al que pertenezcan.

Incorpor de nuevas tecnologías para mejorar la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado.

Generar o financiar propuestas de investigación y desarrollo que permitan innovar en la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado.

PROPUESTA CIERRE DE BRECHAS
Reputación y Marca

Fomentar la reutilización de aguas residuales tratadas en riego de parques, limpieza de vías, procesos industriales e internos de la EAAB-ESP.

Implementar flotas de vehículos eléctricos e infraestructura de energía renovable en plantas de tratamiento.

Crear un Observatorio Ciudadano de Ejecución Presupuestaria.

Divulgar de manera constante el compromiso de la empresa con la sostenibilidad, la responsabilidad social empresarial, la importancia del agua y su uso razonable.

DAR CLICK AQUI
DASHBOARD EN LOOKER STUDIO
RESULTADOS EJECUTIVOS

GRACIAS