ESTRATEGIA DE
RENDICIÓN DE CUENTAS
2024



EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP

acueducto
AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

Cuidamos el **agua** para cuidar de ti

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 4

1. APRESTAMIENTO 5

1.1.1. Diagnóstico 6

1.1.2. Resultados obtenidos en la medición del Formulario Único Reporte de Avance de la Gestión – FURAG. 6

1.1.3. Autodiagnóstico Rendición de cuentas 2024 8

1.1.4. Resultados encuesta satisfacción / percepción Grupos de Interés 9

1.2 Identificación de los grupos de interés 12

1.2.1 Caracterización de Grupos de Interés 12

1.4 Análisis del entorno 18

1.4 Necesidades de información 19

1.5 Medios de comunicación de información 20

2. DISEÑO 21

2.1 Definición de la estrategia 22

2.1.1 Objetivo general 22

2.1.2 Retos 23

2.2.1 Identificar y ajustar las rutas, sistemas, canales y mecanismos para la divulgación y acceso a la información. 23

2.2.2 Establecer los mecanismos para visibilizar en tiempo real los avances de políticas, programas, planes y proyectos de la entidad (huella de gestión) 23

2.2.3 Seleccionar y establecer los espacios de participación a implementar por la entidad 24

2.2.4 Cronograma de la Estrategia 24

3. PREPARACIÓN 25

3.1.2 Identificar la información relevante para los grupos de interés (demanda ciudadana) y establecer ruta de recolección de información 26

3.2.2 Actualización de documentación 26

4. EJECUCIÓN 27

5. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN 30

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Resultado índice de Desempeño Institucional – IDI, Políticas articuladas con rendición de cuentas. 7
Figura 2. Metodología y muestra 10
Figura 3. Nivel de satisfacción y percepción de grupos de interés 2023. 10
Figura 4. Grupos de interés de la EAAB-ESP 2024-2028. 13
Figura 5. Etapas y áreas responsables de la Estrategia de Rendición de cuentas EAAB-ESP 22
Figura 6. Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP, Formato MPEE0109F01 Plan de acción y Cronograma. 24
Figura 7. Rendición de Cuentas EAAB-ESP página web. 28

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Calificación general autodiagnóstico Rendición de cuentas 2024. 8
Tabla 2. Calificación por etapas, autodiagnóstico Rendición de cuentas 2024. 8
Tabla 3. Resultado 2023 del nivel de percepción / satisfacción para cada uno de los 8 grupos de interés de la EAAB-ESP. 11
Tabla 4. Definición de grupos de interés de la EAAB-ESP 2024-2028. 13
Tabla 5. Priorización de variables en la caracterización de grupos de interés de la EAAB-ESP 2024-2028. 14

INTRODUCCIÓN

La Ley 1757 de 2015 define la Rendición de Cuentas como "(…) el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo."

> *Atendiendo las excepciones establecidas por el parágrafo del artículo 50 de la Ley 1757 de 2015 y lo establecido por el Acuerdo 6 de 1995 respecto a la naturaleza jurídica de la EAAB, ésta última no está obligada a rendir cuentas. (Concepto Veeduría Distrital).*

No obstante, la EAAB-ESP como compromiso con la transparencia y la no tolerancia con la corrupción formula la Estrategia de Rendición de Cuentas a desarrollar durante cada vigencia, la cual tiene como objetivo generar espacios con nuestros grupos de interés logrando un acercamiento en la gestión empresarial y la misionalidad, con un enfoque basado en derechos humanos.

En el Plan de Acción Institucional anual se integra el Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP, anteriormente denominado Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se pueden visualizar los compromisos de la EAAB – ESP en materia de rendición de cuentas, a partir de las directrices establecidas en el CONPES 3654 de 2010 y en el Manual Único de Rendición de Cuentas Versión 2 del Departamento Administrativo de la Función Pública.

La Estrategia de Rendición de Cuentas de la EAAB-ESP contempla tres componentes fundamentales: información, diálogo y responsabilidad, los cuales serán desarrollados en el documento, reconociendo así el compromiso de la Empresa con una gestión transparente y visible a los grupos de interés.

Esta estrategia involucra las acciones que desarrolla la Empresa en cada de los componentes, reconociendo aspectos por fortalecer como resultado de un ejercicio de diagnóstico que retoma los resultados de la matriz de autodiagnóstico Rendición de Cuentas, FURAG de las políticas de gestión articuladas y los resultados encuesta satisfacción / percepción Grupos de Interés.



1. APRESTAMIENTO

1.1 Nivel actual de la EAAB-ESP en la Rendición de cuentas

1.1.1. Diagnóstico

El diagnóstico de rendición de cuentas le permite a la Empresa identificar las fortalezas y debilidades de los mecanismos utilizados por la EAAB-ESP en las vigencias anteriores, con el fin de conocer el estado de los espacios realizados con los grupos de interés, identificando las lecciones aprendidas y acciones de mejora como insumo para la formulación de acciones en el marco de Rendición de Cuentas de las siguientes vigencias.

Actualmente la EAAB-ESP, desarrolla mecanismos de información y dialogo y responsabilidad registrados en el componente. Rendición de Cuentas del Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP, en la siguiente ruta:

Menú Transparencia y Acceso a la Información Pública / 4. Planeación, Presupuesto e Informe / 4.3.1. Otros Planes / Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP:

https://www.acueducto.com.co/wps/portal/EAB2/Home/transparencia_informacion_publica/planeacion_presupuesto_informes/programa_transparencia_etica_publica

Adicionalmente, la Empresa cuenta con el Plan de acción de la Política de Participación Ciudadana en el cual también se incorporan acciones de diálogo / participación con la ciudadanía, con el grupo de interés "Comunidad".

Dado lo anterior, de manera anual a través del monitoreo, seguimiento y/o evaluaciones se identifican las fortalezas y debilidades, para fortalecer la estrategia de rendición de cuentas de la EAAB-ESP.

1.1.2. Resultados obtenidos en la medición del Formulario Único Reporte de Avance de la Gestión – FURAG.

El Departamento Administrativo de la Función Pública es la entidad encargada de medir el Índice de Desempeño Institucional en las entidades que están en el ámbito de aplicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, a través del Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión – FURAG. La rendición de cuentas se encuentra articulada en tres políticas que veremos a continuación.

La **Medición del Índice de Desempeño Institucional - IDI,** mide la capacidad de las entidades y organismos públicos, para orientar sus procesos de gestión institucional, hacia una mejor producción de bienes y prestación de servicios, con criterios de calidad,

atendiendo las necesidades de la ciudadanía, en el marco de la legalidad, la eficiencia y la transparencia.

Figura 1. Resultado índice de Desempeño Institucional – IDI, Políticas articuladas con rendición de cuentas.



Fuente: Micrositio DAFP 2024. Consolidado Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos.

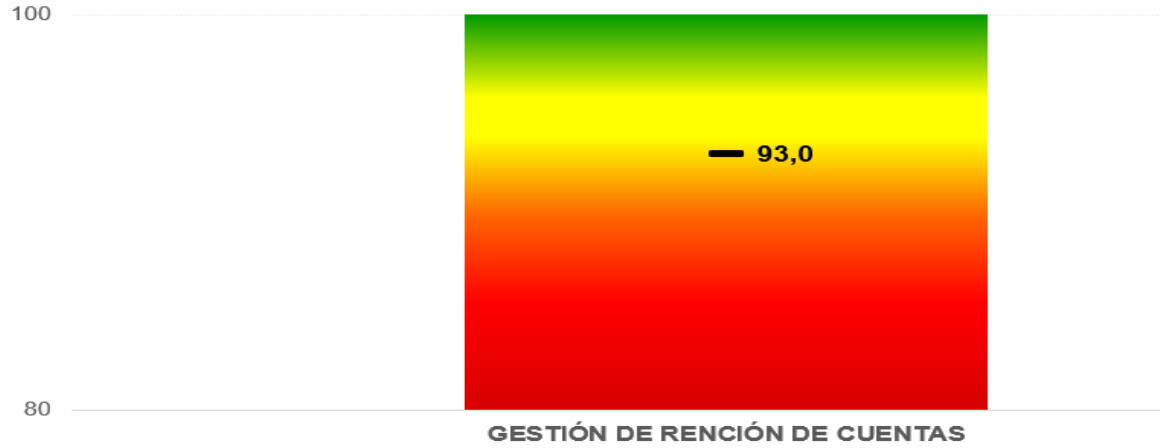
Teniendo en cuenta los resultados, se identificaron una serie de recomendaciones con el fin de mejorar la implementación de cada una de las políticas y cerrar brechas en cada una de las vigencias:

- ✓ Incluir mecanismos para facilitar y promover la participación de la ciudadanía con enfoque diferencial y de derechos humanos en los asuntos de su competencia.
- ✓ Asignar partida presupuestal de gasto e inversión para promover la participación ciudadana.
- ✓ Retroalimentar a la ciudadanía y demás grupos, así como divulgar los resultados de su participación a través de mensajes.

1.1.3. Autodiagnóstico Rendición de cuentas 2024

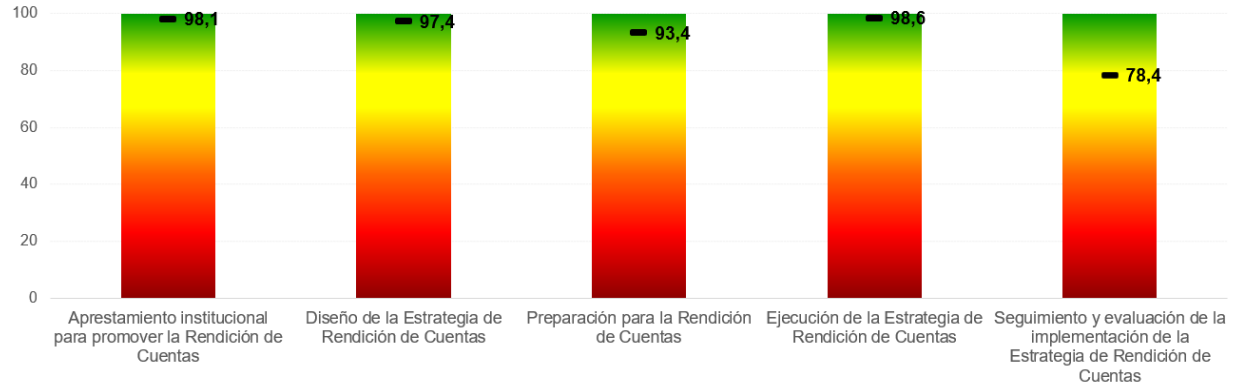
Con el objetivo de identificar las principales brechas retos que tiene EAAB-ESP frente a la rendición de cuentas se diligenció el formulario de autodiagnóstico de Rendición de Cuentas de MIPG sugerido por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, el cual permite identificar en cuales etapas y categorías se requiere fortalecer las actividades y en cuáles mantener el puntaje logrando una sostenibilidad. Una vez realizado el autodiagnóstico para la vigencia 2024, el cual arrojó una calificación de 94 puntos de 100, donde se identificaron las acciones más pertinentes para analizar, formular y/o ejecutar en la vigencia 2025, de acuerdo con los recursos y capacidad administrativa.

Tabla 1. Calificación general autodiagnóstico Rendición de cuentas 2024.



Fuente: Matriz Autodiagnóstico de Rendición de Cuentas MIPG EAAB ESP 2024

Tabla 2. Calificación por etapas, autodiagnóstico Rendición de cuentas 2024.



Fuente: Matriz Autodiagnóstico de Rendición de Cuentas MIPG EAAB ESP 2024.

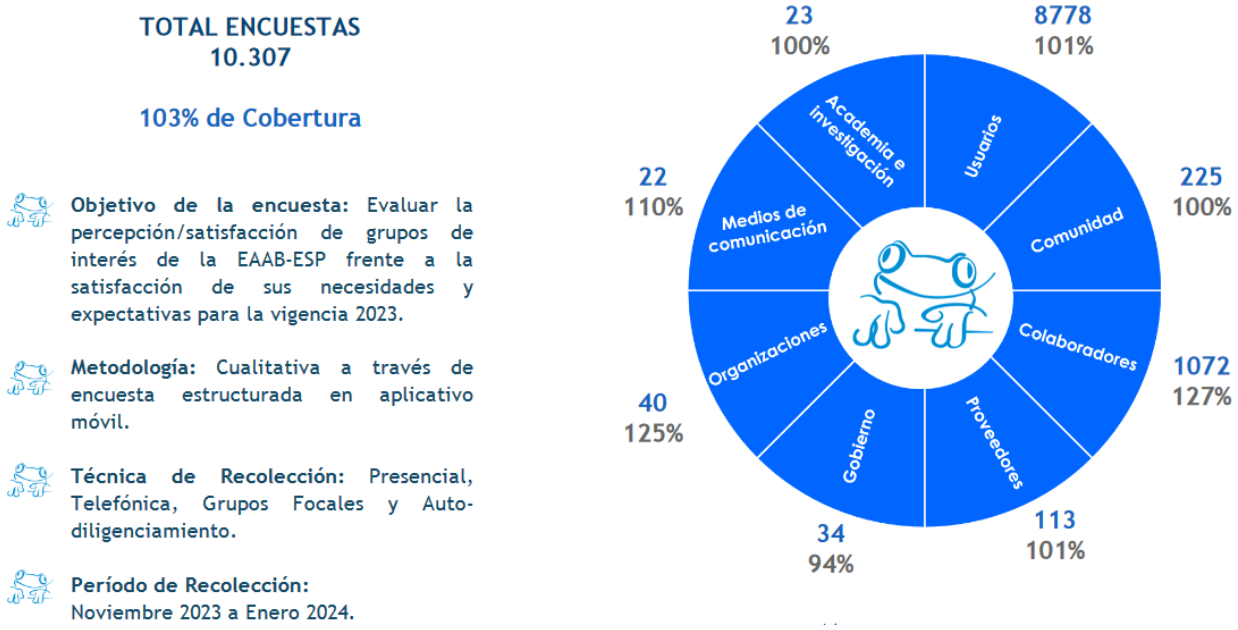
Fortalezas:

- ✓ Actualización estrategia de Rendición de Cuentas.
- ✓ Inclusión acciones de Rendición de Cuentas para los grupos de interés de la Empresa, priorizando los temas de información de interés de cada uno.
- ✓ Inclusión capacitación / desensibilización de la empresa temas de anticorrupción y temas de transparencia.
- ✓ Divulgación informe de Balance de gestión - rendición de cuentas previamente al desarrollo del evento de cierre de gestión.

1.1.4. Resultados encuesta satisfacción / percepción Grupos de Interés

En enero de 2024 se presentaron los resultados del indicador estratégico 3.1.1. Nivel de satisfacción de los usuarios y percepción de grupos de interés para la vigencia 2023, el cual mide la evaluación de la percepción/satisfacción de los grupos de interés de la EAAB-ESP frente a: Necesidades y expectativas, Rendición de cuentas (Canales de información y espacios de diálogo), Sostenibilidad ambiental y Reputación y marca y se desarrolló bajo el contrato 1-05-12200-1362-2023, cuyo objeto es "Encuesta para evaluar la percepción/satisfacción de grupos de interés de la EAAB-ESP frente a la satisfacción de sus necesidades y expectativas para la vigencia 2023" a cargo de INFORMACIÓN LOCALIZADA SAS.

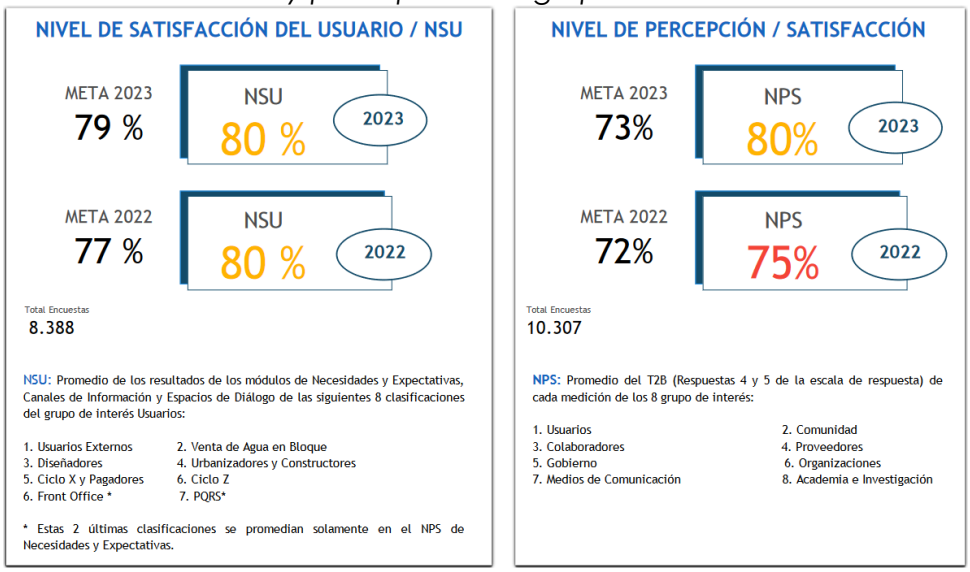
Figura 2. Metodología y muestra



Fuente: Contrato 1-05-12200-1362-2023.

El resultado general de la encuesta de percepción/satisfacción 2023 de los 8 grupos de interés fue de 80% como resultado del promedio del Nivel de Satisfacción de los Usuarios (NSU) de la EAAB-ESP (80%) y del nivel de satisfacción / percepción general de todos los grupos de interés de la EAAB-ESP (80%).
Los resultados se presentaron el 13 de febrero de 2024 en la sesión del Comité Corporativo.

Figura 3. Nivel de satisfacción y percepción de grupos de interés 2023.



Fuente: Contrato 1-05-12200-1362-2023.

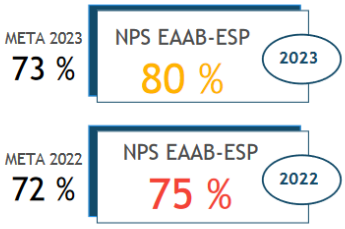
El 80% en el Nivel de Satisfacción de los Usuarios (NSU) de la EAAB-ESP para la vigencia 2023 corresponde al promedio de los resultados de los módulos de: Rendición de cuentas – espacios de diálogo (96%), Necesidades y expectativas (74%) y Rendición de cuentas – canales de comunicación (71%) que miden satisfacción de los usuarios externos para los segmentos de: Usuarios externos, Ciclo X, Ciclo Z, Diseñadores, Constructores y Urbanizadores y Venta de agua en Bloque.

A continuación, se presenta resumen del resultado de la vigencia 2022 del nivel de percepción / satisfacción para cada uno de los 8 grupos de interés de la EAAB-ESP con su clasificación interna:

Tabla 3. Resultado 2023 del nivel de percepción / satisfacción para cada uno de los 8 grupos de interés de la EAAB-ESP.

Capítulo	2023	2022
1. Necesidades y Expectativas	80 %	75 %
2. Canales de Información	78 %	78 %
3. Espacios de Diálogo	95 %	87 %
4. Sostenibilidad Ambiental	67 %	62 %
5. Reputación y Marca	85 %	77 %

Grupo de Interés	2023	2022
1. Usuarios	76 %	74 %
2. Comunidad	56 %	58 %
3. Colaboradores	82 %	85 %
4. Proveedores	88 %	84 %
5. Gobierno	83 %	62 %
6. Organizaciones	85 %	73 %
7. Medios de comunicación	89 %	85 %
8. Academia e investigación	80 %	76 %



	1. Necesidades y Expectat...		2. Canales de Información		3. Espacios de Diálogo		4. Sostenibilidad Ambiental		5. Reputación y Marca	
Grupo de Interés	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Usuarios	78 %	76 %	72 %	69 %	94 %	85 %	55 %	60 %	79 %	73 %
Comunidad	58 %	64 %	51 %	66 %	81 %	94 %	43 %	45 %	63 %	60 %
Colaboradores	85 %	83 %	80 %	87 %	92 %	84 %	68 %	77 %	88 %	88 %
Proveedores	82 %	82 %	83 %	85 %	100 %	90 %	80 %	71 %	94 %	88 %
Gobierno	92 %	75 %	86 %	62 %	100 %	88 %	70 %	51 %	84 %	73 %
Organizaciones	76 %	63 %	80 %	70 %	96 %	84 %	82 %	64 %	92 %	70 %
Medios de comunicación	90 %	93 %	91 %	95 %	100 %	99 %	85 %	69 %	88 %	82 %
Academia e investigación	86 %	78 %	87 %	85 %	100 %	92 %	58 %	47 %	84 %	85 %

Fuente: Contrato 1-05-12200-1362-2023.

Ahora bien, el resultado del nivel de percepción / satisfacción de los grupos de interés de la EAAB-ESP para la vigencia 2023 se explica por módulo o variable de medición: Necesidades y expectativas (80%), Rendición de cuentas – canales de información (78%), Rendición de cuentas espacios de diálogo (95%), Reputación y marca (85%) y Sostenibilidad ambiental (67%).

A continuación, se relacionan las principales acciones de mejora propuestas por el contratista de la encuesta para mejorar la medición de percepción / satisfacción de los grupos de interés de forma gradual:

- Divulgar de manera constante el compromiso de la empresa con la sostenibilidad, la responsabilidad social empresarial, la importancia del agua y

su uso razonable, el saneamiento del río Bogotá y la recuperación de humedales, con un lenguaje sencillo y cotidiano.
- Aprovechar estratégicamente todos los canales de comunicación, incluyendo las redes sociales, el sitio web y los medios de comunicación tradicionales, para divulgar las acciones de sostenibilidad ambiental de la EAAB-ESP a sus grupos de interés.
- Fomentar la adopción de prácticas sostenibles a través de campañas pedagógicas innovadoras que se adapten a las nuevas necesidades y contextos.

1.2 Identificación de los grupos de interés

1.2.1 Caracterización de Grupos de Interés

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. La caracterización de grupos de interés identifica las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los grupos de interés con los cuales interactúa la EAAB-ESP, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de allí gestionar acciones.

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:

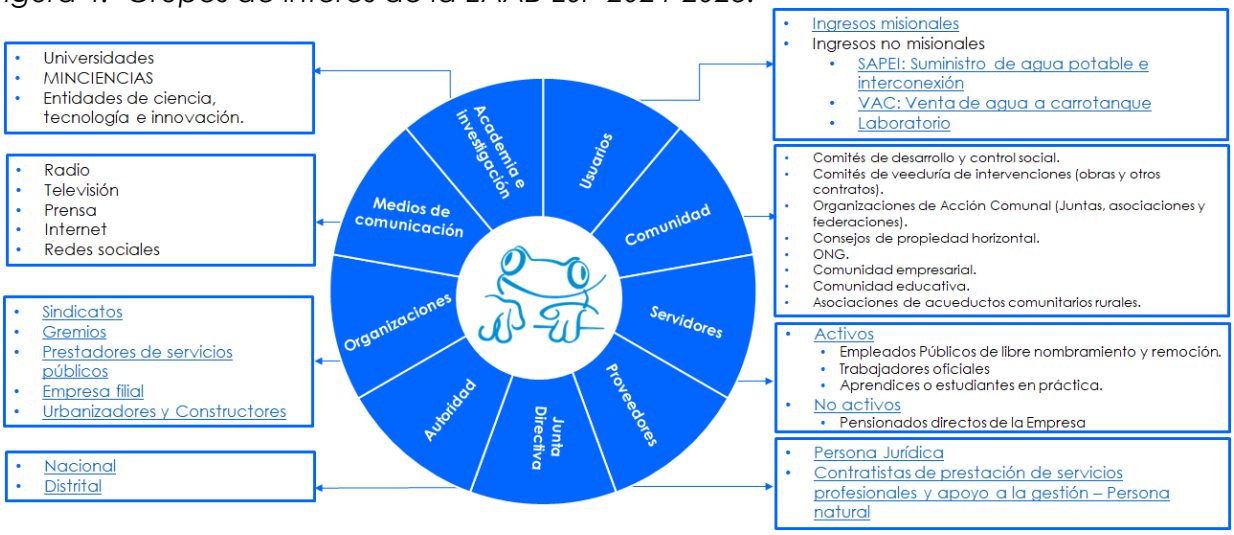
1. Implementar espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas.
2. Divulgar información empresarial a los grupos de interés, de acuerdo con sus preferencias y canales de acceso.
3. Promover participación de los grupos de interés en la gestión empresarial.
4. Promover racionalización y optimización 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 4. 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 4. 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.

Grupo de Interés	Definición
Autoridad	Conjunto de instituciones que representan la autoridad, potestad, regulación, control y supervisión para establecer las normas que regulan una sociedad.
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 5. 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* 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

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

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.

1.4 Análisis del entorno

Para desarrollar de forma óptima cada uno de los mecanismos o espacios donde la EAAB-ESP rinde cuentas se requiere definir los recursos de Infraestructura, humanos, financieros y tecnológicos que apoyen las acciones realizadas:

- ✓ **Infraestructura:** la EAAB ESP realiza un uso eficiente de los recursos públicos utiliza las instalaciones físicas o virtuales para el desarrollo de estos espacios de diálogo. Adicionalmente, de manera anual cuenta con un presupuesto para realizar un evento general para todos los grupos de interés.
- ✓ **Recursos humanos:** el área encargada de liderar cada una de las etapas de la rendición de cuentas, es la Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos y conformado por líderes cada uno de los grupos interés para su

desarrollo, dado que son quienes ejecutan las actividades definidas en la estrategia y aportan al cumplimiento de los objetivos definidos.

- ✓ **Financieros:** la mayoría de las acciones de rendición de cuentas tienen recursos propios para su ejecución y en otros casos se cuentan con recursos de funcionamiento en las áreas que lo requieren para su desarrollo.
- ✓ **Tecnológicos:** la Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones disponen de los recursos necesarios para dar apoyo en las actividades de la estrategia con el fin de comunicar / divulgar los espacios o mecanismos de rendición de cuentas, como: la página web, videos, redes sociales, carteleras virtuales, entre otros.

Por otra parte, es necesario tener en cuenta factores externos que pueden afectar la estrategia de rendición de cuentas, entendidas como contingencias que impactan su ejecución. Por ejemplo, desde el año 2020 se ha presentado la pandemia por el COVID-19, situación que afecta, de manera directa las actividades de diálogo (presencial) en la estrategia de rendición de cuentas. Dado lo anterior, se debe contar con diferentes herramientas para asegurar el desarrollo de las actividades.

1.4 Necesidades de información

La EAAB-ESP, cuenta con el esquema de la información que produce y publica teniendo en cuenta las normas que rigen el derecho a su acceso, ley de transparencia y acceso a la información pública, así como identifica las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los grupos de interés con los cuales interactúa la EAAB-ESP, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de allí gestionar acciones.

Los temas de interés, necesidades y expectativas por cada grupo de interés pueden ser consultados en el siguiente documento:

https://www.acueducto.com.co/wps/wcm/connect/EAB2/54848319-5fd7-4786-b766-94d9db5cd989/Documento+soporte+Caracterizacion+Grupos+de+interes+2024-2028.pdf?MOD=AJPERES&CVID=pc6YDzX

Cada área líder tiene la responsabilidad de hacer seguimiento a las publicaciones con el fin de garantizar que la información esté disponible de manera oportuna y clara para sus grupos de interés.

Adicionalmente, se presentan los logros de los temas más relevantes de la gestión empresarial, como:

- ➢ Cumplimiento de metas e indicadores (PPD – PGE),
- ➢ Impactos en la gestión: Plan de acción Institucional, Programas y proyectos en ejecución.
- ➢ Gestión: Informes de gestión, Obras, entre otros.

- Presupuesto: ejecución presupuestal y estados financieros
- Contratación: Procesos contractuales, gestión contractual
- Acciones de mejora: Planes.

1.5 Medios de comunicación de información

- **Canales, Página web y redes sociales**

Por medio de los canales virtuales de la Empresa se comunica e informa de manera permanente a los grupos de interés de forma oportuna y con el fin de contar con su participación en los diferentes espacios que realiza la EAAB-ESP, contamos con canales internos y externos:

- **Canales internos:**

Intranet
Correo institucional: Informativos diarios.
Instagram: @acueductodebogota
Facebook: @acueductodebogota

- **Canales Externos.**

Página web acueducto: www.acueducto.com
Instagram: @Acueductodebogota
Facebook: @AcueductodeBogotá
X: @AcueductoBogota
Línea: 116 (Desde fuera de Bogotá 01-8000116-007)



2. DISEÑO

2.1 Definición de la estrategia

Con el fin de definir los mecanismos a implementar en la estrategia de rendición de cuentas de la EAAB-ESP, anualmente se toma como insumo la información recopilada en la etapa de aprestamiento.

De acuerdo con lo establecido en la normatividad mencionada, la EAAB-ESP adopta las etapas definidas para la Estrategia, que se describieron en el primer capítulo, las cuales estarán a cargo de las áreas relacionadas en el documento de caracterización de la Empresa.

Figura 5. Etapas y áreas responsables de la Estrategia de Rendición de cuentas EAAB-ESP.



Fuente: Elaboración propia.

2.1.1 Objetivo general

Definir los lineamientos metodológicos para establecer las actividades del componente Rendición de Cuentas del Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP, el cual busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre los grupos de interés y la Empresa. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

2.1.2 Retos

Los retos de la estrategia se establecen a partir del diagnóstico, autodiagnóstico y caracterización de los grupos de interés presentados en la etapa de aprestamiento los cuales son:

- Sensibilizar y apropiar los espacios de Rendición de cuentas con los líderes de los grupos de interés para fortalecer el relacionamiento con la EAAB-ESP.

- Documentar e implementar los mecanismos de los subcomponentes (información, diálogo y responsabilidad) de la estrategia para todos los grupos de interés de la Empresa.

- Visibilizar los avances de la gestión empresarial a los grupos de interés, a través de los diferentes canales de comunicación.

Fase 2.2 Planificación de los espacios de rendición de cuentas en los componentes de información, diálogo y responsabilidad

2.2.1 Identificar y ajustar las rutas, sistemas, canales y mecanismos para la divulgación y acceso a la información.

La EAAB-ESP, identifica los canales de información para cada uno de los grupos de interés, de manera presencial o virtual y su periodicidad (nivel de uso), con el fin de divulgar de información de manera proactiva sobre la gestión empresarial y la promoción del acceso a la misma en los canales, los mecanismos de "información" que se ejecutan en el marco del subcomponente 2 de Rendición de Cuentas del PTEP de la vigencia.

Ver canales – relacionamiento (elemento información), Caracterización Grupos de Interés 2024-2028:
https://www.acueducto.com.co/wps/portal/EAB2/Home/la-empresa/responsabilidad_social_empresarial/grupos%20de%20interes

2.2.2 Establecer los mecanismos para visibilizar en tiempo real los avances de políticas, programas, planes y proyectos de la entidad (huella de gestión)

La Empresa pública y divulga información sobre la gestión empresarial y la promoción del acceso a la misma se realice oportunamente en los canales de comunicación internos y externos y en la Menú de "Transparencia y acceso a la información" de la página web, dando cumplimiento con lo establecido en la normatividad aplicable y

vigente, estos mecanismos de información se formulan en el marco del subcomponente 1 "Información de calidad y en lenguaje comprensible", Componente 2. Rendición de Cuentas del Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP de la vigencia.

2.2.3 Seleccionar y establecer los espacios de participación a implementar por la entidad

Cada uno de los líderes de los grupos de interés define los mecanismos /espacios de diálogo en escenarios y presenciales y/o virtuales (ver Canales – relacionamiento / Caracterización grupos de interés 2024-2028), dichos espacios de diálogo se formulan y ejecutan anualmente en el subcomponente 2 "Diálogo de doble vía", Componente 2. Rendición de Cuentas del Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP.

2.2.4 Cronograma de la Estrategia

La EAAB-ESP formula de manera anual el Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP, EAAB-ESP anteriormente denominado Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en el *Formato MPEE0109F01 Plan de acción y Cronograma*, dichas actividades de Rendición de Cuentas se encuentran en el Componente 2, subcomponentes que lo conforman: información, diálogo, responsabilidad y evaluación. Es importante indicar que el PTEP puede tener cambios estructurales en el futuro, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en la Ley 2195 de 2022 y Decreto 1122 de 2024.

Figura 6. Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP, Formato MPEE0109F01 Plan de acción y Cronograma.

Vigencia	AAAA	Cronograma de actividades																								
Fecha de elaboración	DD/MM/AAAA																									
Fecha de aprobación	DD/MM/AAAA	Nombre del plan de acción																								
Versión	1																									
Eje Temático	Actividad				Responsable			Recursos			Período de tiempo		Plan													
	Id	Nombre	Meta / Producto	Medio de Verificació	Factor Crítico de	Factor Crítico de	Factor Crítico de	Propios	Funcionamiento	Inversión	Fecha Inicio	Fecha Terminació	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Escribir los focos principales del plan de acción	1																									
	2																									
	3																									
	4																									
	5																									
	6																									
	7																									
	8																									
	9																									
	10																									
Escribir los focos principales del plan de acción	11																									
	12																									
	13																									
	14																									
	15																									
	16																									
	17																									
	18																									
	19																									
	20																									

Fuente: Formato MPEE0109F01.

Las acciones de la estrategia de Rendición de cuentas se pueden consultar dentro del Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP de cada vigencia que se encuentra publicado en la página web de la Empresa.

https://www.acueducto.com.co/wps/portal/EAB2/Home/transparencia_informacion_publica/planeacion_presupuesto_informes/programa_transparencia_etica_publica



3. PREPARACIÓN

Fase 3.1 Identificación de la información de interés para los grupos de interés (demanda ciudadana)

3.1.2 Identificar la información relevante para los grupos de interés (demanda ciudadana) y establecer ruta de recolección de información

Con los líderes de los grupos de interés se socializan los lineamientos de la Circular 104 del 2020 "*Protocolo para la Rendición de Cuentas permanente e integral en las Entidades del Distrito Capital*" y en el "Manual Único de Rendición de Cuentas", del Departamento Administrativo de la Función Pública como base para la formulación de las actividades de Rendición de Cuentas de la EAAB-ESP de la vigencia.

De acuerdo con lo establecido en el Manual único de rendición de cuentas, la EAAB-ESP adopta las etapas definidas para la Estrategia.
Dado lo anterior, para todos los grupos de interés se proponen actividades en los subcomponentes, posterior a las mesas de trabajo cada líder del grupo de interés tiene el compromiso de validarlas y aprobarlas para incorporarlas en el PTEP.

Una vez formuladas las actividades, las áreas realizan el reporte autocontrol (avances/cumplimiento) en el aplicativo ARCHER DEC. 612 / PTEP, donde evidencia la gestión de cada una de las actividades.

Fase 3.2 Diseño de documentación para la ejecución de la estrategia

3.2.2 Actualización de documentación

La EAAB-ESP, formula las actividades de rendición de cuentas en el formato MPEE0109F01 Plan de acción y Cronograma el cual puedes ser consultado en el mapa de procesos, Proceso: Direccionamiento Estratégico y Planeación, Subproceso Planeación de la Gestión Empresarial.



4. EJECUCIÓN

Fase 4.1: Activación de los espacios de rendición de cuentas

4.1.1 Realizar socialización, sensibilización y apropiación a los líderes de los grupos de interés

La Empresa, realiza socializaciones y/o sensibilizaciones a los líderes de los grupos de interés con el fin de recordar y dar a conocer las acciones establecidas en Rendición de Cuentas de la vigencia, con el fin de fortalecer la estrategia y el relacionamiento con casa uno de ellos, logrando el cumplimiento de las actividades propuestas.

4.1.2 Divulgar y socializar a los grupos de interés sobre los espacios de rendición de cuentas

A través de los diferentes canales de comunicación disponibles en la EAAB-ESP, en el transcurso de la vigencia se divulgan las actividades de Rendición de cuentas, con el objetivo de lograr una mayor participación y conocimiento de la gestión por parte de los grupos de interés fortaleciendo el relacionamiento con la Empresa.

4.1.3 Visibilizar los avances de la gestión empresarial a los grupos de interés

La EAAB-ESP, cuenta con una sección / contenido de Rendición de Cuentas en la página web de la Empresa, donde se pueden consultar los informes y/o acciones implementadas a lo largo del año.

Ruta: Página web > Menú "La Empresa" > Rendición de Cuentas.

Figura 7. Rendición de Cuentas EAAB-ESP página web.



La Ley 1757 de 2015 define la Rendición de Cuentas como "(...) el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo."

Atendiendo las excepciones establecidas por el parágrafo del artículo 50 de la Ley 1757 de 2015 y lo establecido por el Acuerdo 6 de 1995 respecto a la naturaleza jurídica de la EAAB, ésta ultima no está obligada a rendir cuentas. (Concepto Veeduría Distrital)

Como compromiso con la transparencia y la no tolerancia con la corrupción, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – ESP presenta su Estrategia de Rendición de Cuentas a desarrollar durante cada vigencia, la cual tiene como objetivo generar espacios con nuestros grupos de interés logrando un acercamiento en la gestión empresarial y la misionalidad, con un enfoque basado en derechos humanos.

Dentro del componente 2. Rendición de cuentas del Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP de cada vigencia, se pueden visualizar los compromisos de la EAAB-ESP en materia de rendición de cuentas, a partir de las directrices establecidas en el CONPES 3654 de 2010 y en el Manual Único de Rendición de Cuentas Versión 2, del Departamento Administrativo de la Función Pública.

La Estrategia de Rendición de Cuentas de la EAAB-ESP contempla tres elementos fundamentales: información, diálogo y responsabilidad, que se desarrollan a través de diferentes mecanismos / actividades.



Fuente: Página web EAAB-ESP

4.1.4 Documentar la ejecución de los mecanismos de la estrategia de rendición de cuentas por cada grupo de interés

La EAAB-ESP, elabora documentos para evidenciar la ejecución de las actividades programadas en Rendición de Cuentas por los grupos de interés. Cada líder de grupo de interés reporta la ejecución y/o avance de las actividades de rendición de cuentas definidas.

La información es reportada en el aplicativo ARCHER DEC. 612 / PTEP en las fechas programadas en cada una de las actividades.



5. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Fase 5: Seguimiento y mejora continua del proceso de rendición de cuentas

5.1.1 Realizar autocontrol a la implementación de las estrategias de rendición de cuentas

El autocontrol de las actividades de Rendición de Cuentas – PTEP, se encuentra a cargo de la primera línea de defensa, es decir los líderes de grupos de interés y se realiza en el aplicativo Archer mediante el diligenciamiento de los campos descripción de la actividad, estado de la actividad, así como los soportes y evidencias acorde con los medios de verificación y meta /producto y de acuerdo con los lineamientos establecidos en el procedimiento MPEE0109P Formulación Plan de acción institucional.

5.1.2 Realizar monitoreo a la implementación de las estrategias de rendición de cuentas

El monitoreo de las actividades de Rendición de Cuentas dentro del PTEP, lo realiza la segunda línea de defensa, es decir, la Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos con corte trimestral en el aplicativo Archer: DEC. 612. / PTEP, donde se verifica el cumplimiento de los soportes establecidos en el medio de verificación de cada una las actividades.

Adicionalmente, se realizar un seguimiento y evaluación cuatrimestral el cual está a cargo de la Oficina de Control Interno y Gestión.

Fecha: 9 de enero de 2025

Elaboró
Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativo

Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – ESP.