**CONSULTA CON GRUPOS DE INTERES DE LA EAAB-ESP**

**INTRODUCCIÓN**

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, como entidad prestadora de servicios públicos domiciliarios con el propósito de obtener información orientada a fortalecer los ejercicios de participación, realizó una consulta para conocer la opinión de los grupos de interés sobre los siguientes cinco (5) aspectos:

* ¿Los espacios de participación a los cuáles ha asistido?
* ¿Las áreas de la empresa con las que le gustaría relacionarse y cada cuánto?
* ¿Cuál es la mejor forma de promover la participación ciudadana en la EAAB-ESP?
* ¿En qué rendición de cuentas le gustaría participar?
* ¿Cuáles reglas considera que se deben tener en cuenta para el funcionamiento productivo de las reuniones de participación?

Los resultados de la consulta serán utilizados para la modificación del plan de participación 2021 que se ejecuta a través de la Dirección Gestión Comunitaria. En la tabla 1 se presenta la ficha técnica.

*Tabla 1. Ficha técnica de la consulta ciudadana*

|  |  |
| --- | --- |
| Título: | Consulta ciudadana |
| Dirigida a: | Grupos de interés de la EAAB-ESP |
| Modo de aplicación: | Virtual |  |
| Periodo de aplicación: | Agosto 31 a diciembre 15 de 2020 |
| No. Participantes: | 252 personas. |
| Fecha de inicio procesamiento información | Enero 28 de 2021 |
| Fecha de terminación procesamiento | Enero 29 de 2021 |
| Responsable | Fundación para el Desarrollo Intercultural - ONG |
| Fecha de entrega | Enero 30 de 2021 |

A continuación, se presentan los resultados de la consulta:

1. **Datos demográficos de los participantes**

La consulta tuvo una participación equitativa entre hombres y mujeres, representado con un 49% y 51% respectivamente. La distribución por rango de edad evidencia que el mayor porcentaje fue para la población adulta (27 a 59 años) con un 73% (ver gráfico 1). Las acciones del plan de participación de la entidad deben contemplar como acción de mejora estrategias que permitan aumentar el número de población juvenil y que sea incluyente para los menores de edad.

*Gráfico 1. Participantes en la consulta por rango de edad.*

Con respecto al sitio de residencia (lugar que habitan), como elemento que sirve para conocer los aportes por territorio, se identifica que la vinculación de respuestas a la consulta comprendió la ciudad de Bogotá con mayor representación de las localidades de Kennedy, Engativá y Suba, tal como se contempla en el gráfico 3. Para el plan 2021, es preciso fortalecer las acciones de consulta en la localidad de Sumapaz, La Candelaria y Antonio Nariño, así como en la región de influencia de los sistemas de abastecimiento de agua de la EAAB-ESP y de los municipios contemplados en la Sentencia del río Bogotá.

*Gráfico 2. Participantes en consulta ciudadana por ubicación territorial.*

1. **Identificación con grupo de interés**

La EAAB-ESP cuenta con la caracterización de grupos de interés de la EAAB-ESP, en la que define ocho (8) grupos cuya descripción se presenta en la tabla 2. En la consulta se indagó por el sector social desde el que se relaciona con la empresa (ver gráfico 3). El 62% de los participantes se identifican con los grupos de colaboradores y de usuarios; los porcentajes con menor representación fueron academia, gobierno y organizaciones. Es de mencionar que en la consulta no se especificó la clasificación de cada uno, por lo que se recomienda para futuras estrategias aclarar este aspecto para facilitar, de manera pedagógica, la identificación y pertenencia hacia los grupos de interés.

*Tabla 2. Identificación de los grupos de interés de la EAAB-ESP*

|  |  |
| --- | --- |
| **Usuarios** | Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de los servicios. |
| **Comunidad** | Grupo de personas que tienen intereses comunes y tienen algún tipo de organización. |
| **Colaboradores** | Personas que comparten conocimiento y aprendizaje para avanzar en la gestión empresarial sin importar el tipo de vinculación. |
| **Proveedores** | Organización o persona que proporciona un producto o un servicio. |
| **Organizaciones** | Grupos de personas jurídicas que desarrollan una misma actividad social, gremial y/o económica y persiguen un objetivo común. |
| **Gobierno** | Conjunto de instituciones que representan la autoridad y potestad para establecer las normas que regulan una sociedad. |
| **Medios de Comunicación** | Medios de carácter masivo que sirven como vehículo para informar. |
| **Academia / Investigación** | Institución o entidad encargada de promover el conocimiento, la ciencia, la tecnología y la innovación. |

Fuente: tomado de *Formato MPEE0307F01-01 Caracterización Grupos de Interés EAAB-ESP 2020-2024.*

*Gráfico 3. Identificación con grupos de interés*

1. **Aporte de propuestas para la toma de decisiones en la EAAB-ESP**

A la pregunta: ¿La EAAB-ESP le permite aportar sus propuestas para la toma decisiones?, el 63% de los participantes respondió afirmativamente (ver gráfico 4). No obstante, es necesario tener en cuenta que el mayor porcentaje de respuestas correspondió a colaboradores internos de la EAAB-ESP. Se recomienda fortalecer los ejercicios de consulta con los demás grupos de interés para tener una visión más amplia que permita, dentro de las acciones del plan de participación de la entidad, aumentar los aportes de los otros grupos. De igual manera, es fundamental que la empresa decida cuáles son los espacios en los que se puede participar para toma de decisiones, en cumplimiento de la Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital, en la que se establece esta obligatoriedad para *“los servidores/as públicos/as, entidades, dependencias e instancias de gobierno y de la administración pública del orden distrital y local”* (Secretaria de Gobierno, 2011).

*Gráfico 4. La EAAB-ESP permite aportar sus propuestas para la toma de decisiones*

1. **Espacios (escenarios) con participación incidente en la toma de decisiones**

Para analizar este ítem, se precisa que solo el 10% de las personas que respondieron la consulta diligenciaron esta pregunta (25 en total). Las respuestas se orientaron la participación en espacios de control social, reuniones en temas empresariales y evaluaciones en charlas y talleres. Al comparar esta respuesta con la anterior se evidencia la necesidad de fortalecer las consultas con preguntas más asertivas que permitan identificar la toma de decisiones incidentes. La pregunta realizada daba la oportunidad de diligenciar dos o más opciones, sin embargo, sólo 7 de los 25 marcaron solo una.

1. **Opinión sobre preferencias (área de la empresa con la que le gustaría relacionarse)**

El área con mayor preferencia para reunirse es la ambiental (25,7%), seguida del componente social y de la gerencia de servicio al cliente (gráfico 5). Estos resultados son elementos para tener en cuenta en la priorización de los temas para las rendiciones de cuentas y para las estrategias de trabajo territoriales. En cuanto a la periodicidad de reunión con el área seleccionada el 37% expresó mensual, sin embargo, se recomienda facilitar el acercamiento analizando la capacidad operativa de la EAAB-ESP (ver gráfico 6).

De igual manera, se recomienda en el plan de participación 2021 la articulación de actividades para explicar, pedagógicamente, la estructura organizativa de la EAAB-ESP (áreas, funciones y roles para la participación ciudadana). Esta sugerencia, en coherencia con el ítem de observaciones que se articuló como complemento.

*Gráfico 5. Áreas de la EAAB-ESP con los que se prefiere reunirse*

*Gráfico 6. Periodicidad para reunirse con las áreas de la EAAB-ESP.*

1. **Formas para promover la participación ciudadana con incidencia en las decisiones de la EAAB-ESP.**

Las personas que respondieron la consulta consideran que forma más adecuada para promover la participación ciudadana incidente son las redes sociales (25,3%) y las aulas virtuales y/o con talleres presenciales (23,7%), tal como se expresa en el gráfico 7. Es una conjugación entre los medios que se debe tener en cuenta para el plan 2021. La prelación del primero se explica por la emergencia sanitaria ocasionada por el virus Covid-19 que ha incrementado el uso de las tecnologías, sin embargo, es preciso tener en cuenta la accesibilidad a estos medios digitales, especialmente por parte de los estratos 1 y 2 y por residentes en las áreas rurales de Bogotá – Región. Se recomienda analizar la posibilidad de proporcionar instrumentos que faciliten la conexión y que conjuguen la difusión de información por medios de comunicación no solo masiva (por tema de costos) sino además por medios alternativos comunitarios debidamente aprobados.

*Gráfico 7. Formas para promover la participación ciudadana incidente*

1. **Rendición de cuentas en las que le gustaría participar**

El enfoque territorial para realizar rendiciones de cuentas representa el 30% de las preferencias de los participantes. No obstante, se recomienda fortalecer las alternativas de respuesta para futuras consultas ya que al colocar “todas las anteriores” se corre el riesgo de distorsión de las respuestas y no permite identificar tendencia. Tal como ocurrió con el 37% de las personas que respondieron, según se presenta en el gráfico 8.

Los resultados evidencian la necesidad de las personas para que la EAAB-ESP realice rendición de cuentas sobre todas las actuaciones.

*Gráfico 8. Preferencia de área para rendir cuentas*

1. **Reglas para funcionamiento productivo de reuniones**

El 77,6% de las personas que respondió considera que es necesario que en las reuniones o espacios de participación exista compromiso, moderación, tolerancia, puntualidad y respeto mutuo (gráfico 9) para facilitar a los ciudadanos presentar propuestas y ser tenidas en cuenta en la toma de decisiones. Al respecto se reitera la recomendación del numeral X para que la EAAB-ESP en cuál espacio y para qué se realiza participación para decisiones incidentes, precisando el alcance de esta.

*Gráfico 9. Preferencia sobre reglas para regular reuniones productivas*

1. **Sentir de los participantes frente a la convocatoria de la EAAB-ESP para aportar en sus decisiones**

Como es de esperarse en este tipo de preguntas, el 97% de quienes respondieron confirman que se sentirían satisfechos. Estos resultados pueden aportar en el cumplimiento del Decreto 503 de 2011 en cuanto a “*hacer efectivo el derecho a la participación para desarrollar y ejercer la capacidad de gestión, movilización, incidencia, control social en los procesos de planeación, implementación, evaluación de las políticas públicas y en la resolución de los problemas sociales, contribuyendo con ello a afianzar lazos de identidad y sentido de pertenencia, para avanzar en el logro de una cultura democrática y la consolidación de una sociedad más justa basada en la construcción colectiva de lo público”* (Secretaria de Gobierno, 2011).

1. **Comentarios finales de los participantes en la consulta**

La información obtenida se agrupo en cinco categorías, de acuerdo con el objetivo principal de la actividad. Es necesario indicar que del total de los encuestados el 31,4% manifestaron sus aportes y el 68, 6% no se interesó por agregar aspectos adicionales. De acuerdo con la información del gráfico 10, el 51,9% de los comentarios se orienta a propuestas que tienen que ver con la participación en control social relacionados con:

* Ampliación de los espacios de participación.
* Oportunidad para que cualquier persona pueda participar.
* Divulgación de la información de la empresa y los espacios de participación.
* Atención de quejas y reclamos de manera oportuna y cálida.
* Capacitaciones en temas de la empresa y el funcionamiento de esta.
* Continuidad en los espacios de participación.
* Considerar, conocer y apoyar las ideas comunitarias.
* Tener en cuenta a los colaboradores y empleados de la empresa.
* Implementar la virtualidad.

El 26% de los participantes expresó agradecimiento por ser tenidas en cuenta, el 11,7% señaló comentarios de insatisfacción debido a las experiencias negativas de relacionamiento con la EAAB-ESP.

*Gráfico10. Comentarios finales de los participantes en la consulta ciudadana.*