

## AYUDA DE MEMORIA

Página: 1 de: 7

Reunión de: Socialización del resultado de la encuesta de percepción/satisfacción 2021 del grupo de interés: Comunidad, en el marco del producto No. 3 del contrato 1- 05-12200-1327-2021.

Fecha: Febrero 10 de 2022

Hora inicio: 8:00 am

Hora Final: 9:09 am

Lugar: Virtual a través de la aplicación de Microsoft teams

Asistentes: Ver campo lista de asistencia

### DESARROLLO ORDEN DEL DÍA:

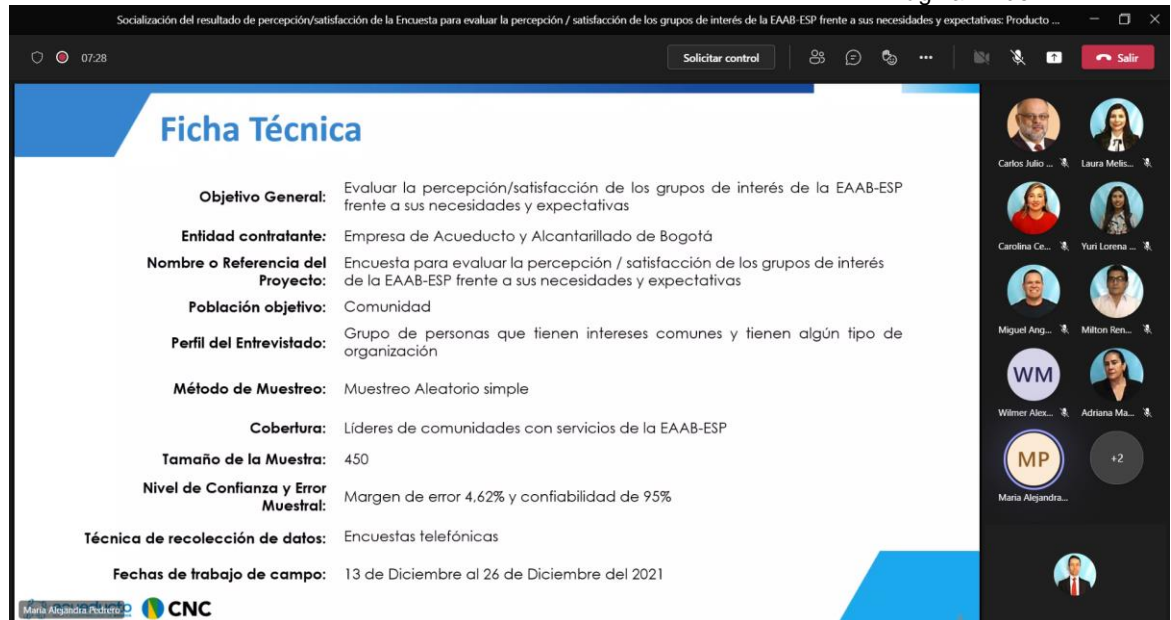
1. Atendiendo las recomendaciones del Gobierno Nacional y Distrital por la situación de emergencia del COVID- 19, la reunión se realizó de manera virtual a través de la aplicación Microsoft Teams. En el campo de lista de asistencia, se adjunta el soporte de las personas que participaron, la hora que inició y finalizó la reunión.
2. Se inicia la reunión para socializar el resultado de la encuesta de percepción/satisfacción 2021 del grupo de interés: Comunidad, en el marco del producto No. 3 del contrato 1- 05-12200-1327-2021, cuyo objeto es “Encuesta para evaluar la percepción / satisfacción de los grupos de interés de la EAAB-ESP frente a sus necesidades y expectativas” a cargo de CENTRO NACIONAL DE CONSULTORIA S.A.



- 2.1. Alejandra Pedrero muestra la ficha técnica del grupo de interés de Comunidad. Señala que se hicieron 450 encuestas.

## AYUDA DE MEMORIA

Página: 2 de: 7



Socialización del resultado de percepción/satisfacción de la Encuesta para evaluar la percepción / satisfacción de los grupos de interés de la EAAB-ESP frente a sus necesidades y expectativas: Producto ...

07:28 Solicitar control

### Ficha Técnica

**Objetivo General:** Evaluar la percepción/satisfacción de los grupos de interés de la EAAB-ESP frente a sus necesidades y expectativas

**Entidad contratante:** Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá

**Nombre o Referencia del Proyecto:** Encuesta para evaluar la percepción / satisfacción de los grupos de interés de la EAAB-ESP frente a sus necesidades y expectativas

**Población objetivo:** Comunidad

**Perfil del Entrevistado:** Grupo de personas que tienen intereses comunes y tienen algún tipo de organización

**Método de Muestreo:** Muestreo Aleatorio simple

**Cobertura:** Líderes de comunidades con servicios de la EAAB-ESP

**Tamaño de la Muestra:** 450

**Nivel de Confianza y Error Muestral:** Margen de error 4.62% y confiabilidad de 95%

**Técnica de recolección de datos:** Encuestas telefónicas

**Fechas de trabajo de campo:** 13 de Diciembre al 26 de Diciembre del 2021

Maria Alejandra Pechero CNC

Participants: Carlos Julio..., Laura Melis..., Carolina Ce..., Yuri Lorena..., Miguel Ang..., Milton Ren..., Wilmer Alex..., Adriana Ma..., Maria Alejandra...

2.2. Alejandra Pedrero muestra el contenido de la presentación:

- Necesidades y expectativas.
- Participación ciudadana y comunitaria.
- PQRS.
- Rendición de cuentas – canales de información.
- Rendición de cuentas – Espacios de diálogo.
- Sostenibilidad ambiental.
- Reputación y marca.
- Conclusiones, recomendaciones y propuesta de plan de mejoramiento.

2.3. Alejandra Pedrero señala se obtuvo una calificación en percepción general de 66%, lo cual es mejor al 63% del 2020. Adicionalmente, presenta el detalle de percepción general para cada una de las variables encuestadas:

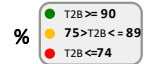
- Necesidades y expectativas: 71%.
- Participación ciudadana y comunitaria: 53%.
- PQRS: 57%.
- Rendición de cuentas – canales de información: 66%.
- Rendición de cuentas – Espacios de diálogo: 83%.
- Sostenibilidad ambiental: 33%.
- Reputación y marca: 67%.

2.4. Alejandra Pedrero muestra el resumen de la percepción general.

## AYUDA DE MEMORIA

Página: 3 de 7

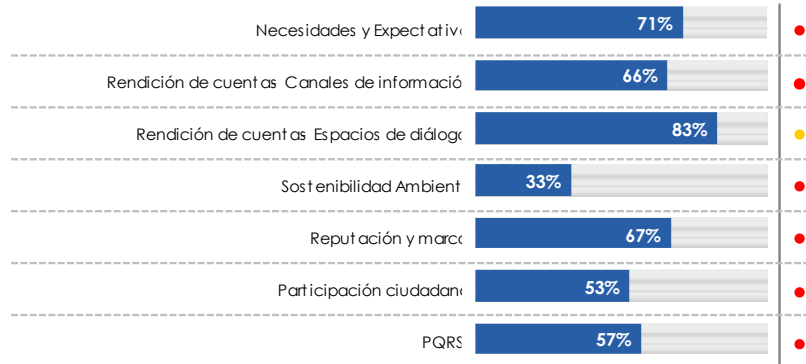
# Resumen percepción general



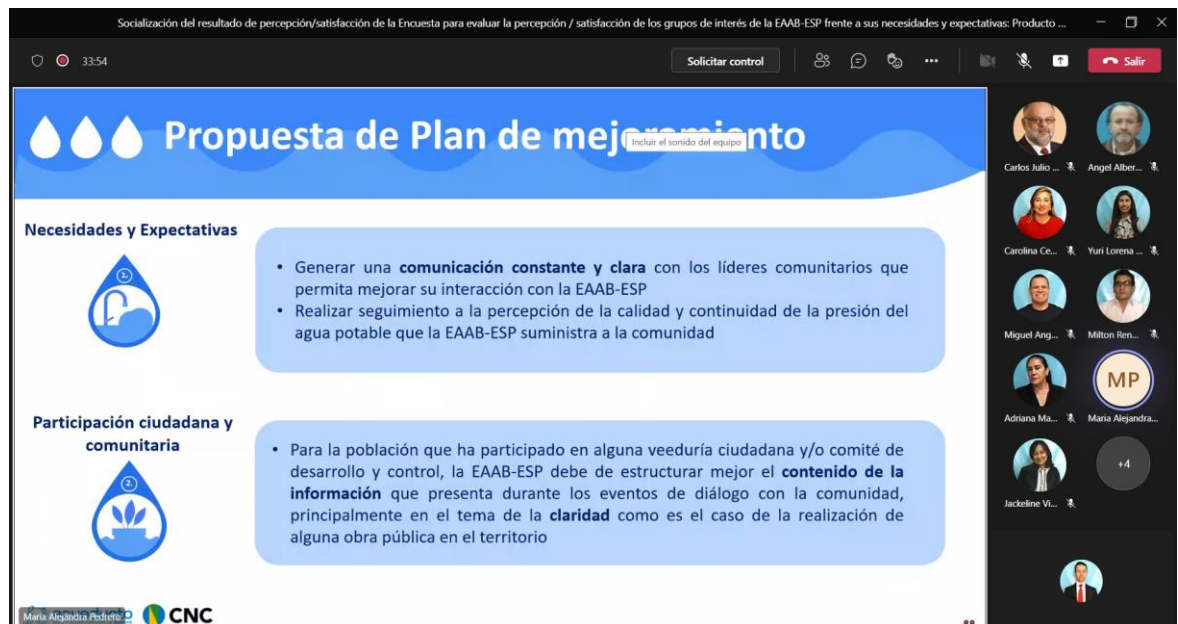
T2B: [5] Totalmente de acuerdo [4] De acuerdo

### Percepción general Comunidad

66% ●



2.5. Alejandra Pedrero muestra la propuesta de plan de mejoramiento para cada una de las variables evaluadas: Necesidades y expectativas, Participación ciudadana y comunitaria, PQR's, Canales de información, Espacios de diálogo, Sostenibilidad ambiental y Reputación y marca. Señala que es importante tener en cuenta las convenciones de los parámetros de control:



Socialización del resultado de percepción/satisfacción de la Encuesta para evaluar la percepción / satisfacción de los grupos de interés de la EAAB-ESP frente a sus necesidades y expectativas: Producto ...

33:54 Solicitar control Salir

## Propuesta de Plan de mejoramiento

Incluir el sonido del equipo

**Necesidades y Expectativas**

- Generar una **comunicación constante y clara** con los líderes comunitarios que permita mejorar su interacción con la EAAB-ESP
- Realizar seguimiento a la percepción de la calidad y continuidad de la presión del agua potable que la EAAB-ESP suministra a la comunidad

**Participación ciudadana y comunitaria**

- Para la población que ha participado en alguna veeduría ciudadana y/o comité de desarrollo y control, la EAAB-ESP debe de estructurar mejor el **contenido de la información** que presenta durante los eventos de diálogo con la comunidad, principalmente en el tema de la **claridad** como es el caso de la realización de alguna obra pública en el territorio

Maria Alejandra Pedrero CNC

88


## AYUDA DE MEMORIA

Página: 4 de: 7

35:19
Solicitar control
Salir


### Propuesta de Plan de mejoramiento Incluir el sonido del equipo

**PQRS**




- Se debe **dar una solución** que cumplan tanto con las expectativas de respuesta y tiempo a quienes interpongan una PQRS en la EAAB-ESP. Una forma de lograr esto, es dando un seguimiento a estos requerimientos, donde el usuario sienta que hay un **acompañamiento durante y después de este proceso.**

**Canales de información**



- Generar una mayor **cercanía por los diferentes canales de comunicación** que tiene la comunidad con la EAAB-ESP, donde se logre una mejor experiencia de servicio traducida en atención al usuario y tiempo de respuesta.


Maria Alejandra Pecheto

89

---

36:08
Solicitar control
Salir


### Propuesta de Plan de mejoramiento Incluir el sonido del equipo

**Espacios de diálogo**






- Promover los espacios de diálogo** a través de los aspectos que los líderes de comunidad encuentran fortalecidos y destacando la importancia de los temas tratados en los espacios de diálogo.
- Dentro de esta comunicación **incentivar el mensaje del contenido** de los temas, la **dinámica** que se lleva a cabo en los espacios de diálogo y la facilidad para **acceder** a ellos.



**Sostenibilidad ambiental**







- Dar a conocer e **incluir a la comunidad para que participe** de los proyectos ambientales. De esta manera se podrá dar trazabilidad para que los líderes conozcan el cumplimiento que se está llevando en aportes, estrategias, campañas e inversión de la EAAB-ESP



Maria Alejandra Pecheto

90





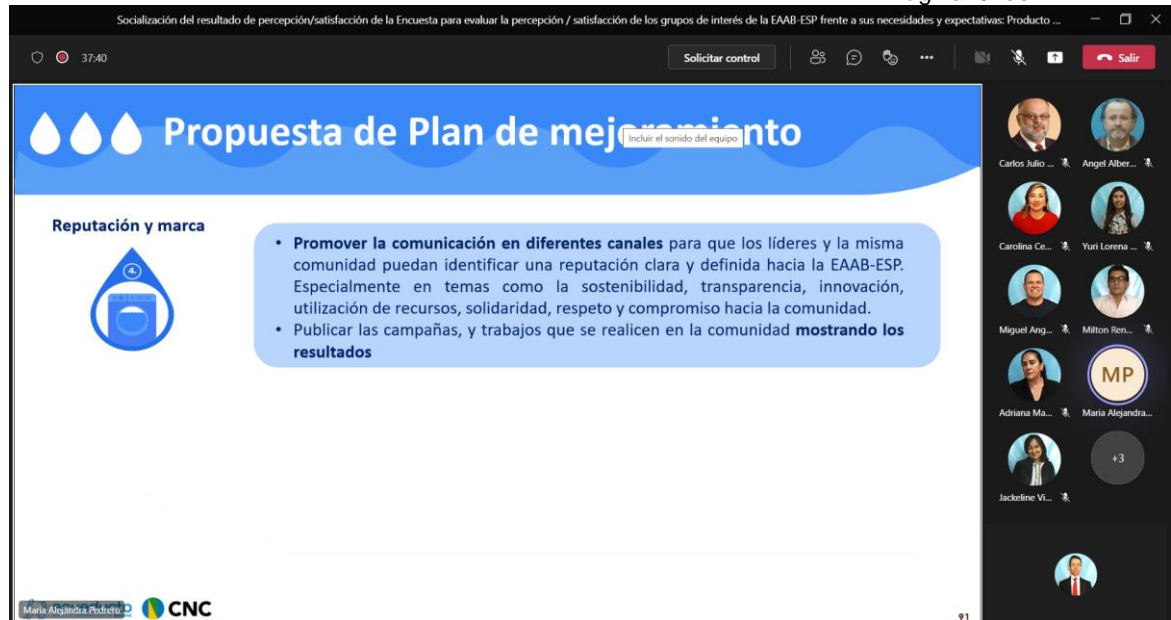





## AYUDA DE MEMORIA

Página: 5 de: 7



Socialización del resultado de percepción/satisfacción de la Encuesta para evaluar la percepción / satisfacción de los grupos de interés de la EAAB-ESP frente a sus necesidades y expectativas: Producto ...

37:40 Solicitar control Salir

### Propuesta de Plan de mejoramiento

Incluir el sonido del equipo

#### Reputación y marca

- Promover la comunicación en diferentes canales para que los líderes y la misma comunidad puedan identificar una reputación clara y definida hacia la EAAB-ESP. Especialmente en temas como la sostenibilidad, transparencia, innovación, utilización de recursos, solidaridad, respeto y compromiso hacia la comunidad.
- Publicar las campañas, y trabajos que se realicen en la comunidad **mostrando los resultados**

Maria Alejandra Pecheta CNC

91

Carlos Julio ... Angel Albert ...  
 Carolina Ce... Yuri Lorena ...  
 Miguel Ang... Milton Ren...  
 Adriana Ma... Maria Alejandra...  
 Jacqueline VL...

3. Carolina Céspedes menciona que para la encuesta de la vigencia 2021 se aumentó el tamaño de la muestra con respecto a la vigencia 2020. Añade que la calificación de los temas transversales ha impactado la calificación en la percepción de los diferentes grupos de interés.
4. Milton Rengifo, Director de Gestión comunitaria, agradece al CNC, a Carolina Céspedes y al grupo de Planeamiento por la gestión de las encuestas. Añade que se ve la necesidad de hacer seguimiento a los diferentes eventos y de mejorar la difusión de la información.
5. Milton Rengifo señala que se están haciendo mejoras con respecto a la gestión de las PQR's. Añade que la información es fundamental y que se están haciendo propuestas para que las sesiones de los viernes con los vocales de control sean transmitidas en directo y que no solo participen los vocales de control.
6. Miguel Sarmiento, profesional de la Dirección de Gestión comunitaria, señala que las PQR's corresponderían más al grupo de interés de Usuarios externos. Añade que la información que se envíe se cruzará con las variables que mantiene la Empresa. Carolina Céspedes responde que si bien el tema de las PQR's hace parte del grupo de interés de Usuarios externos, se incluyó el tema para el grupo de interés de comunidad por solicitud del Director Milton Rengifo.
7. Nancy Millán, gestora social de la zona 3, menciona que la Empresa tiene un enfoque operativo y que la Empresa cuenta con un reducido grupo de gestión social. Añade que comparte la apreciación sobre las PQR's en el sentido de que éstas no hacen parte de la gestión social. Adiciona que se deberían finalizar las diferentes intervenciones operativas de la Empresa, informando a la comunidad el resultado de dichas intervenciones.
8. Carolina Céspedes responde que apenas se llevan dos encuestas sobre la percepción de todos los grupos de interés y que cada año se puede ir mejorando el formulario.

MPFD0801F05-01

Original: Archivo (código folder)

## AYUDA DE MEMORIA

Página: 6 de: 7

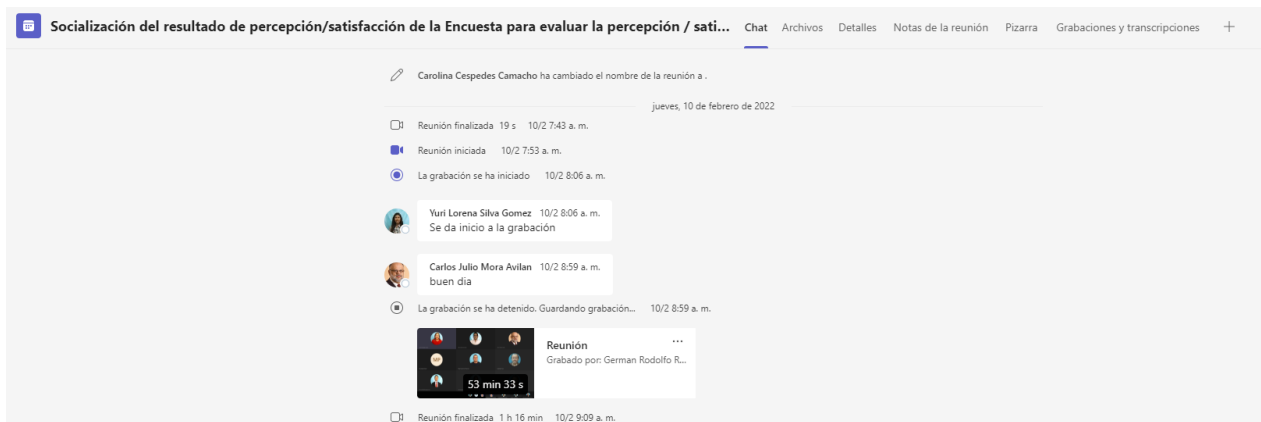
### COMPROMISOS

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
Envío ayuda de memoria de la reunión con la presentación y tabulación de resultados.	Carolina Céspedes Camacho	Marzo de 2022

Anexe lista de asistencia.

Teniendo en cuenta que la reunión se realizó de manera virtual a través de la aplicación Microsoft Teams, no se elaboró formato de lista de asistencia. Se adjunta el enlace de la grabación de la reunión:

[https://acueducto-my.sharepoint.com/:v:/g/personal/grodriguez\\_acueducto\\_com\\_co/EXvo46wmXatHmul2kohhBLIByPJS1uINYO2rzYpN7JQHrg](https://acueducto-my.sharepoint.com/:v:/g/personal/grodriguez_acueducto_com_co/EXvo46wmXatHmul2kohhBLIByPJS1uINYO2rzYpN7JQHrg)



MPFD0801F05-01

Original: Archivo (código folder)

## AYUDA DE MEMORIA

Página: 7 de: 7

Socialización del resultado de percepción/satisfacción de la Encuesta para evaluar la percepción / satisfacción de los grupos de interés de la EAAB- ESP frente a sus necesidades y expectativas: Producto ...

05:28 Solicitar control Salir



**acueducto**  
AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ



**CNC**  
Centro Nacional de Consultoría

# Comunidad

Febrero de 2022



Maria Alejandra Pedrero

---

Socialización del resultado de percepción/satisfacción de la Encuesta para evaluar la percepción / satisfacción de los grupos de interés de la EAAB- ESP frente a sus necesidades y expectativas: Producto ...

11:23 Solicitar control Salir

### Características de los participantes

¿En qué rango se encuentra su edad?

Rango de edad	Porcentaje
De 18 a 25 años	1%
De 26 a 30 años	2%
De 31 a 45 años	18%
De 46 a 60 años	44%
Más de 60 años	35%

¿Cuál es su grado de escolaridad?

Grado de escolaridad	Porcentaje
Universidad completa	25%
Secundaria completa	22%
Técnica/Tecnológica completa	20%
Posgrado completo	10%
Secundaria incompleta	8%
Primaria completa	7%
Universidad incompleta	3%
Técnica/Tecnológica incompleta	3%
Primaria incompleta	1%
No sabe / No responde	1%



Base: Total encuestados 450

Maria Alejandra Pedrero 

MPFD0801F05-01

Original: Archivo (código folder)