



Documento soporte  
**Caracterización  
de Grupos de Interés  
2020-2024**

• EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB-ESP •



## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. METODOLOGÍA</b> .....	4
<b>2. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS</b> .....	7
<b>2.1 Objetivo general</b> .....	8
<b>2.2 Objetivos específicos</b> .....	8
<b>3. CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS EAAB-ESP</b> .....	9
<b>3.1 Descripción general de los grupos de interés caracterizados</b> .....	10
<b>3.2 Definición y priorización de variables</b> .....	11
<b>3.2.1 Variables geográficas</b> .....	11
<b>3.2.2 Variables demográficas</b> .....	12
<b>3.2.3 Variables organizacionales</b> .....	13
<b>3.2.4 Variables intrínsecas</b> .....	14
<b>3.2.5 Variables comportamentales</b> .....	15
<b>3.3 Priorización de variables para los grupos de interés caracterizados en la EAAB-ESP</b> .....	16
<b>3.3.1 Usuarios</b> .....	16
<b>3.3.1.1 Usuarios: Externos – Ingresos misionales</b> .....	16
<b>3.3.1.2 Usuarios: Externos – Ingresos no misionales</b> .....	21
<b>3.3.1.3 Usuarios: Internos</b> .....	24
<b>3.3.2 Comunidad</b> .....	26
<b>3.3.3 Colaboradores</b> .....	31
<b>3.3.3.1 Colaboradores: Empleados Públicos de libre nombramiento y remoción, Trabajadores oficiales, Aprendices o estudiantes en práctica</b> 31	
<b>3.3.3.2 Colaboradores: Contratista de prestación de servicios profesionales y apoyo a la gestión – Persona natural</b> .....	37
<b>3.3.3.3 Colaboradores: Pensionados</b> .....	40
<b>3.3.4 Proveedores</b> .....	42
<b>3.3.4.1 Proveedores: Externos</b> .....	42



<b>3.3.4.2</b>	<b>Proveedores: Internos</b> .....	46
<b>3.3.5</b>	<b>Gobierno</b> .....	49
<b>3.3.5.1</b>	<b>Gobierno: Nacional</b> .....	49
<b>3.3.5.2</b>	<b>Gobierno: Distrital</b> .....	53
<b>3.3.5.3</b>	<b>Gobierno: Distrital – Junta Directiva</b> .....	56
<b>3.3.6</b>	<b>Organizaciones</b> .....	59
<b>3.3.6.1</b>	<b>Organizaciones: Sindicatos</b> .....	59
<b>3.3.6.2</b>	<b>Organizaciones: Gremios</b> .....	62
<b>3.3.6.3</b>	<b>Organizaciones: Competencia</b> .....	66
<b>3.3.6.4</b>	<b>Organizaciones: Empresas filiales</b> .....	70
<b>3.3.7</b>	<b>Academia e investigación</b> .....	72
<b>3.3.8</b>	<b>Medios de comunicación</b> .....	76

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Metodología de caracterización de grupos de interés.....</i>	<i>5</i>
<i>Figura 2. Grupos de interés de la EAAB-ESP. ....</i>	<i>10</i>

## ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1. Priorización de variables en la caracterización de grupos de interés.....</i>	<i>11</i>
<i>Tabla 2. Definición de grupos de interés. ....</i>	<i>10</i>



# 1. METODOLOGÍA

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.

La caracterización de grupos de interés atiende la Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del DNP y los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas de la Función Pública y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Figura 1. Metodología de caracterización de grupos de interés.



Fuente: Elaborado por la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control – Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos, a partir de la Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del DNP.

En la etapa de “Identificar objetivo y alcance” se establece claramente para qué se hace la caracterización y cuál es el uso que se va a dar a los resultados. Para ello, la EAAB-ESP identificó el objetivo general y objetivos específicos de la caracterización, atendiendo los requerimientos de MIPG.

En la etapa de “Establecer líder” se definió como líder la Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos y un grupo interdisciplinario conformado por las áreas líderes de cada grupo de interés quienes serán los encargados de gestionar cada uno de ellos.

Las etapas de “Establecer variables y desagregación” y “Priorizar variables” se identificaron variables que 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.

En la etapa de “Identificar mecanismos y recolectar información” se articularon los mecanismos de relacionamiento y medición con el componente de rendición de cuentas y participación ciudadana que hace parte del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

Las etapas de “Automatizar información y establecer segmentos” y “Publicar y compartir información” se realizarán con la creación del espacio de rendición de cuentas en la página web, donde se consolidará el relacionamiento de la EAAB-ESP con cada grupo de interés.

Finalmente, la etapa de “Usar los resultados” verificará el cumplimiento del objetivo general y objetivos específicos de la caracterización de grupos de interés, atendiendo los requerimientos de MIPG.

La caracterización de grupos de interés es uno de los insumos para la formulación del Plan General Estratégico, por esta razón la vigencia de la caracterización obedece al período del Plan General Estratégico 2020-2024.



## 2. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS



## 2.1 Objetivo general

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.

## 2.2 Objetivos específicos

1. Implementar espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas.
2. Divulgar información empresarial a los grupos de interés, de acuerdo a 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 a 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.

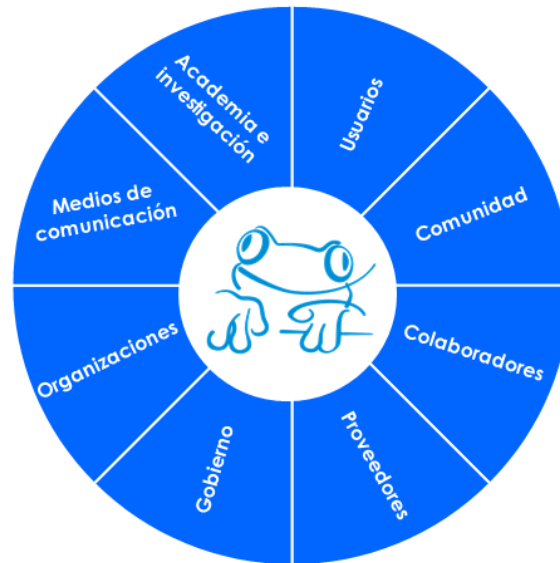


### 3. CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS EAAB-ESP

### 3.1 Descripción general de los grupos de interés caracterizados

La caracterización de grupos de interés de la EAAB-ESP define 8 grupos de interés, los cuales se presentan a continuación:

Figura 2. Grupos de interés de la EAAB-ESP.



Fuente: Elaborado por la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control – Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos, a partir de la Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del DNP.

Tabla 1. Definición de grupos de interés.

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

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

## 3.2 Definición y priorización de variables

Con base en la caracterización de grupos de interés realizada en 2018 se realizaron mesas de trabajo con las áreas líderes de grupos de interés, con el fin de validar la priorización de variables.

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.

A continuación se presentan las variables geográficas, demográficas, organizacionales, intrínsecas y comportamentales que fueron priorizadas para la caracterización de grupos de interés de la EAAB-ESP para el período 2020-2024.

Tabla 2. Priorización de variables en la caracterización de grupos de interés.

Variables	Grupos de interés								
	Usuarios	Comunidad	Colaboradores	Proveedores	Gobierno	Organizaciones	Medios de comunicación	Academia e Investigación	
Geográficas	Dispersión	X	X						
	Ubicación	X	X			X			
Demográficas	Actividad económica	X							
	Estrato socio-económico	X							
	Vulnerabilidad	X							
	Idioma	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	Intereses	X	X	X	X	X	X	X	X
	Acceso a canales	X	X	X	X	X	X	X	X
	Uso de canales	X	X	X	X	X	X	X	X
Comportamentales	Niveles de uso	X	X	X	X	X	X	X	X
	Beneficios buscados	X	X	X	X	X	X	X	X
	Responsable de la interacción	X	X	X	X	X	X	X	X

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

### 3.2.1 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 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<sup>1</sup>. De igual forma, se priorizó para el grupo de interés “Comunidad” y hace referencia al Área de Prestación de Servicio – APS que corresponde al área geográfica en la cual la Empresa realiza gestión social.

- **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 Gobierno” 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.

### 3.2.2 Variables demográficas

La demografía estudia las características de una población y su desarrollo a través del tiempo. Dentro de esta categoría se priorizaron las variables:

- **Idioma:** Esta variable permite identificar los idiomas usados por grupos de interés que interactúan con la Empresa permitiendo interactuar con su entorno. Para la EAAB-ESP, el Idioma priorizado para todos grupos de interés es el *español*; no obstante, en el grupo de interés “Proveedores” en su clasificación de proveedores externos se priorizó el idioma *inglés*.
- **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.

---

<sup>1</sup> Definición según Resolución CRA 688 de 2014 y 735 de 2015.

Para la EAAB-ESP, esta variable hace referencia al *Uso* donde se categoriza al grupo de interés “Usuarios” de acuerdo a 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”.
- **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.

### 3.2.3 Variables organizacionales

Son las variables que 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, Proveedores, Gobierno 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 y hace referencia a la *Clasificación* para cada uno de ellos. Para el grupo de interés “Colaboradores” se cuenta con una variable adicional que se refiere al tipo de vinculación.
- **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.

### 3.2.4 Variables intrínsecas

Estas variables 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 intrínsecas 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 ocho (8) grupos de interés y los *temas de interés* de cada grupo de interés hacia la Empresa.
- **Uso de canales:** Canales de atención que los grupos de interés efectivamente usan. Se identifican los canales de comunicación, 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 a 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.

### 3.2.5 Variables comportamentales

Son las variables que 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 usuario 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 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 los asuntos materiales e impactos. Los *Asuntos materiales* son las necesidades y expectativas de los grupos de interés; los *Impactos* son las oportunidades o amenazas de los grupos de interés en la gestión de la Empresa.
- **Responsable de la interacción:** Permite identificar el líder e involucrados de gestionar el grupo de interés. Para la EAAB-ESP, esta variable se priorizó para todos los grupos de interés y hace referencia al *Área líder* de gestionar dentro de la Empresa cada grupo de interés, las *Áreas involucradas* que son las áreas que se relacionan con cada grupo de interés y los *Procesos relacionados* que interactúan con los grupos de interés y fueron establecidos en el ejercicio de definición de contexto de proceso.



### 3.3 Priorización de variables para los grupos de interés caracterizados en la EAAB-ESP

A continuación se describen las variables geográficas, demográficas, organizacionales, intrínsecas y comportamentales que fueron priorizadas para la caracterización de grupos de interés de la EAAB-ESP para el período 2020-2024.

#### 3.3.1 Usuarios

##### 3.3.1.1 Usuarios: Externos – Ingresos misionales <sup>2</sup>

- **Definición del grupo de interés:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de los servicios.
- **Variables Geográficas:**
  - **Dispersión:**
    - **Área de Prestación de Servicio – APS:**
      - Bogotá.
      - Soacha.
      - Gachancipá.
  - **Ubicación:**
    - **Zonas de prestación de servicio:**
      - Zona 1.
      - Zona 2.
      - Zona 3.
      - Zona 4.
      - Zona 5.
- **Variables Organizacionales:**
  - **Sector:** Externos
  - **Fuente de recursos:** Ingresos misionales.
  - **Tipo:**
    - **Clasificación:**

---

<sup>2</sup> Validación grupo de interés Usuarios: Externos – Ingresos misionales realizada el 16 de marzo de 2020 con el área líder: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente – Dirección de Apoyo Comercial.

- Externos.
- **Variables Demográficas:**
  - **Actividad económica:**
    - **Uso:**
      - Residencial.
      - Comercial.
      - Industrial.
      - Oficial.
      - Especial.
      - Diseñadores, Urbanizadores y Constructores.
  - **Estrato socioeconómico:**
    - **Estrato (Aplica uso residencial):**
      - Estrato 1.
      - Estrato 2.
      - Estrato 3.
      - Estrato 4.
      - Estrato 5.
      - Estrato 6.
  - **Vulnerabilidad:**
    - **CICLO I (Aplica uso residencial):**
      - Ciclo I.
  - **Idioma:** Español.
- **Variables Intrínsecas:**
  - **Intereses:**
    - **Propuesta de valor:** Elevar el nivel de satisfacción del servicio que garantice sus derechos e incentive el cumplimiento de sus deberes.
    - **Tema de interés:**
      - Estándares de prestación del servicio.
      - Canales de atención.
      - Facturación.
      - Contratación.
      - Trámites y servicios.
      - Sostenibilidad ambiental.

- Peticiones, quejas, reclamos o denuncias.
- Gestión operativa.

- **Canales – relacionamiento:**

Canales - Relacionamiento			Niveles de uso
USO DE CANALES		ACCESO A CANALES	PERIODICIDAD
ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
Información	Portal web	Virtual	Permanente
	Facebook	Virtual	Permanente
	Instagram	Virtual	Permanente
	Twitter	Virtual	Permanente
	Requerimientos	• Virtual • Presencial	Permanente
	Piezas informativas		Eventual
	Cartelera virtual		Permanente
	Factura		Permanente
	Ventanilla Única de Construcción	Virtual	Permanente
Diálogo	Chat	Virtual	Permanente
	Puntos de atención	Presencial	Permanente
	Audiencia pública Distrital		Anual
	Ferias de Servicio		Trimestral
	Oficina Móvil		Permanente
	Defensoría del ciudadano		Permanente
	Línea de atención 116		• No Presencial
Responsabilidad	Encuesta de satisfacción	• Virtual	Anual
	Encuesta Call center	• Presencial	Permanente
	Buzón de sugerencias	Presencial	Permanente
	PQR's	• Virtual • Presencial • No Presencial	Permanente
	Informe de relacionamiento con el grupo de interés	Virtual	Semestral

- **Variables Comportamentales:**

- **Beneficios buscados:**

- **Asuntos materiales:**
  - **Necesidades:**
    - Divulgación de los trámites y servicios que se prestan en los canales de atención (Presencial, telefónico, web).
    - Capacitar a los funcionarios de ventanilla en atención al usuario.
    - Medir la satisfacción al usuario en tiempo real.
    - Calidad y Continuidad en la prestación del servicio.
    - Recuperación de espacio público.
    - Servicio al ciudadano.
    - Medios y facilidades de pago – Pago PSE.
    - Virtualización del proceso en el SUIT.
    - Interoperabilidad con sistemas de otras entidades.
    - Contacto personalizado con el cliente.
    - Estandarización de los criterios en las zonas.
    - Notificación oportuna de cortes de agua.
    - Actualización de la información del catastro de usuarios y redes.
    - Lectura remota.
    - Control a las descargas de agua residual al sistema de alcantarillado de los usuarios no domésticos.
  - **Expectativas:**
    - Cumplimiento del protocolo de servicio.
    - Transmisión permanente en informativos de la EAAB-ESP y carteleras virtuales.
    - Tarifas de acuerdo al consumo.
    - Oportunidad en la entrega de la factura.
    - Canales de comunicación efectivos.
    - Efectividad en las asesorías brindadas.
    - Acompañamiento en procesos de mantenimiento.
    - Facturación de consumo real y no por promedio.
    - Recurso humano, físico y logístico suficiente y disponible.

- Atención diferencial: Figura del ejecutivo de cuenta.
  - Visibilizar la importancia de la EAAB-ESP.
  - Campañas de sensibilización para el ahorro de agua.
  - Campañas de sensibilización de los de trámites de la EAAB ESP.
  - Sistema de facturación por cuenta padre.
  - Disponibilidad y uso de tecnologías ahorradoras de agua potable.
- **Impactos:**
    - **Oportunidades:**
      - Promover la planeación participativa mediante procesos de consulta para la identificación de necesidades y expectativas.
      - Canales de comunicación disponibles por la Empresa que dan credibilidad, confianza y oportunidad en la información.
    - **Amenazas:**
      - La entrega de agua potable por conexiones en zonas de difícil gestión.
      - Las pérdidas de agua potable por conexiones fraudulentas.
      - Urbanizadores & Constructores: Deficiencia en los conceptos técnicos para el trámite de las solicitudes de viabilidad y disponibilidad de los servicios públicos domiciliarios de acueducto.
      - Las conexiones ilegales y/o erradas al sistema de Alcantarillado Sanitario y Pluvial.
      - Cultura de no pago.
      - Generación de conflictos sociales derivados de los impactos de las intervenciones no adecuadas de Urbanizadores y Constructores en la conexión con la infraestructura de la Empresa.
      - Alta demanda de información solicitada por usuarios a través de derechos de petición que puedan desbordar la capacidad operativa

para atender la respuesta en los términos legales.

- Imagen negativa frente a resultados no confiables o entregados en tiempos diferentes a los acordados con los usuarios.

- **Responsable de la interacción**

- **Área líder:** Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.
- **Áreas involucradas:**
  - Dirección Apoyo Comercial.
  - Dirección Apoyo Técnico.
  - Gerencias de zona.
- **Procesos relacionados:**
  - Gestión de comunicaciones.
  - Servicio acueducto.
  - Servicio alcantarillado.
  - Gestión comercial.
  - Gestión financiera.

### 3.3.1.2 Usuarios: Externos – Ingresos no misionales<sup>3</sup>

- **Definición del grupo de interés:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de los servicios.
- **Variables Geográficas:**
  - **Dispersión:**
    - **Área de Prestación de Servicio – APS:**
      - Bogotá - Región
  - **Ubicación:**
    - **Zonas de prestación de servicio:**
      - Bogotá – Región.
- **Variables Organizacionales:**

---

<sup>3</sup> Validación grupo de interés Usuarios: Externos – Ingresos no misionales realizada el 16 de marzo de 2020 con el área líder: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente – Dirección de Apoyo Comercial.

- **Sector:** Externos
- **Fuente de recursos:** Ingresos no misionales.
- **Tipo:**
  - **Clasificación:**
    - Externos.
- **Variables Demográficas:**
  - **Actividad económica:** No aplica.
  - **Estrato socioeconómico:** No aplica.
  - **Vulnerabilidad:** No aplica.
  - **Idioma:** Español.
- **Variables Intrínsecas:**
  - **Intereses:**
    - **Propuesta de valor:** Elevar el nivel de satisfacción de acuerdo al servicio prestado.
    - **Tema de interés:**
      - Portafolio de bienes y servicios.
      - Estándares de prestación del servicio.
      - Canales de atención.
      - Facturación.
      - Trámites y servicios.
  - **Canales – relacionamiento:**

Canales - Relacionamiento			Niveles de uso
USO DE CANALES		ACCESO A CANALES	PERIODICIDAD
ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
Información	Requerimientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Virtual</li> <li>• Presencial</li> </ul>	Permanente
Diálogo	Reuniones	Presencial	Eventual
	Línea de atención 116	No Presencial	Permanente
Responsabilidad	Encuesta de satisfacción	Presencial	Anual
	Informe de relacionamiento con el grupo de interés	Virtual	Semestral

- **Variables Comportamentales:**
  - **Beneficios buscados:**
    - **Asuntos materiales:**
      - **Necesidades:**
        - Calidad del agua y de la prestación del servicio.
        - Nivel de presión de acuerdo al RAS.
      - **Expectativas:**
        - Definir la nueva minuta.
    - **Impactos:**
      - **Oportunidades:**
        - Atender los aumentos de caudal y puntos de acceso.
      - **Amenazas:**
        - No cumplir con la calidad del agua.
        - El nivel de presión no sea suficiente.
        - No pago de las facturas.
        - Macromedidores dejen de funcionar o funcionen midiendo mal.
  - **Responsable de la interacción**
    - **Área líder:** Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente - Dirección Apoyo Comercial.
    - **Áreas involucradas:**
      - Gerencia Corporativa Sistema Maestro.
      - Dirección Abastecimiento.
      - Dirección Red Matriz.
      - Dirección Servicios Técnicos.
      - Dirección Información Técnica y Geográfica.
    - **Procesos relacionados:**
      - Servicio Acueducto.
      - Gestión Comercial.
      - Gestión de Calibración, Hidrometeorología y Ensayo.
      - Gestión TIC.



- Gestión Documental.

### 3.3.1.3 Usuarios: Internos<sup>4</sup>

- **Definición del grupo de interés:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de los servicios.
- **Variables Geográficas:**
  - **Dispersión:** No aplica.
  - **Ubicación:** No aplica.
- **Variables Organizacionales:**
  - **Sector:** Internos
  - **Fuente de recursos:** No aplica.
  - **Tipo:**
    - **Clasificación:**
      - Áreas Prestadoras de Servicio – APS.
- **Variables Demográficas:**
  - **Actividad económica:** No aplica.
  - **Estrato socioeconómico:** No aplica.
  - **Vulnerabilidad:** No aplica.
  - **Idioma:** Español.
- **Variables Intrínsecas:**
  - **Intereses:**
    - **Propuesta de valor:** Satisfacer sus necesidades y expectativas en la prestación de los servicios internos.
    - **Tema de interés:**
      - Avances e impactos de la Gestión empresarial.
      - Cumplimiento de metas.
      - Planes de mejoramiento.

---

<sup>4</sup> Validación grupo de interés Usuarios – Internos realizada el 16 de marzo de 2020 con el área líder: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control – Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos.

- Peticiones, quejas, reclamos.

- **Canales – relacionamiento:**

Canales - Relacionamiento			Niveles de uso
USO DE CANALES			PERIODICIDAD
ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS	ACCESO A CANALES	
Información	Portal web	Virtual	Permanente
	Facebook	Virtual	Permanente
	Instagram	Virtual	Permanente
	Twitter	Virtual	Permanente
	Correo corporativo	Virtual	Permanente
	Sistema de Información Empresarial (SAP)	Virtual	Permanente
	Requerimientos	• Virtual • Presencial	Permanente
	Piezas informativas		Eventual
	Carteleras virtuales		Permanente
Diálogo	Mesas técnicas	Presencial	Eventual
Responsabilidad	Encuesta de satisfacción	Virtual	Anual
	Informe de relacionamiento con el grupo de interés	Virtual	Semestral

- **Variables Comportamentales:**

- **Beneficios buscados:**

- **Asuntos materiales:**

- **Necesidades:**

- Altos estándares en la prestación del servicio.

- **Expectativas:**

- Oportunidad en la entrega de información.
        - Fácil acceso a la información.

- **Impactos:**

- **Oportunidades:**

- Información confiable.
        - Mejoramiento de procesos.

- Buena percepción frente al servicio.
- Disponibilidad de información solicitada, generando credibilidad en la información técnica consultada o entregada.
- **Amenazas:**
  - No tener credibilidad o no utilizar o rechazar el modelo de servicios compartidos generando falta de control en los costos de la prestación del servicio.
  - Las ARS no cumplen la totalidad de los requisitos solicitados para el trámite de un servicio, lo cual afecta la oportunidad en la prestación de los servicios a cargo del proceso.
  - Incumplimiento por parte de las ARS en la gestión oportuna de las solicitudes de servicio.
  - Las ARS pueden afectar el proceso cuando no solicitan los servicios de forma oportuna, con los soportes adecuados.
- **Responsable de la interacción**
  - **Área líder:** Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control - Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos.
  - **Áreas involucradas:** Todas las áreas.
  - **Procesos relacionados:** Todos los procesos.

### 3.3.2 Comunidad<sup>5</sup>

- **Definición del grupo de interés:** Grupo de personas que tienen intereses comunes y tienen algún tipo de organización.
- **Variables Geográficas:**
  - **Dispersión:**

---

<sup>5</sup> Validación grupo de interés Comunidad realizada el 11 de marzo de 2020 con el área líder: Gerencia Corporativa Servicio al Cliente- Dirección Gestión Comunitaria y trabajadoras sociales de las zonas.

- **Área de Prestación de Servicio – APS:**
  - Bogotá.
  - Soacha.
  - Gachancipá.
  - Bogotá – Región.
  
- **Ubicación:**
  - **Zonas de prestación de servicio:**
    - Zona 1.
    - Zona 2.
    - Zona 3.
    - Zona 4.
    - Zona 5.
    - Bogotá – Región.
  
- **Variables Organizacionales:**
  - **Sector:** No aplica.
  - **Fuente de recursos:** No aplica.
  - **Tipo:**
    - **Clasificación:**
      - Universidades.
      - Comités de veeduría.
      - ONG.
      - Organizaciones ambientales, religiosas, culturales, deportivas, cívicas, entre otras.
      - Madres comunitarias.
      - Comités de desarrollo y control social – Vocales de Control.
      - Juntas de Acción Comunal.
      - Consejos de propiedad horizontal.
      - Asociaciones de acueductos veredales.
      - Comunidad educativa.
      - Comunidad rural.
  
- **Variables Demográficas:**
  - **Actividad económica:** No aplica.
  - **Estrato socioeconómico:** No aplica.
  - **Vulnerabilidad:** No aplica.
  - **Idioma:** Español.

- **VARIABLES INTRÍNSECAS:**
  - **Intereses:**
    - **Propuesta de valor:** Fortalecer la relación de confianza entre la Empresa y la comunidad a través de la gestión social empresarial.
  - **Tema de interés:**
    - Avances e impactos de la Gestión empresarial.
    - Obras, proyectos e intervenciones.
    - Sostenibilidad ambiental.
    - Educación ambiental.
    - Gestión comercial: Incorporación y normalización de usuarios.
    - Gestión operativa.
    - Consultas ciudadanas.
- **Canales – relacionamiento:**

Canales - Relacionamiento			Niveles de uso
USO DE CANALES			
ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS	ACCESO A CANALES	PERIODICIDAD
Información	Portal web	Virtual	Permanente
	Facebook	Virtual	Permanente
	Instagram	Virtual	Permanente
	Twitter	Virtual	Permanente
	Consultas ciudadanas	• Virtual • Presencial	Permanente
	Piezas informativas	Presencial	Eventual
	Pendones, vallas y carteleras	Presencial	Eventual
Diálogo	Puntos de atención	Presencial	Permanente
	Audiencia pública Distrital	Presencial	Anual
	Reuniones	Presencial	Permanente
	Reuniones de coordinación interinstitucional	Presencial	Permanente

Canales - Relacionamiento			Niveles de uso
USO DE CANALES			
ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS	ACCESO A CANALES	PERIODICIDAD
	Eventos pedagógicos	Presencial	Permanente
	Comités de desarrollo y control social de servicios públicos domiciliarios	Presencial	Semanal
	Comités de veeduría de obra	Presencial	Eventual
	Acuapunto	Presencial	Eventual
Responsabilidad	Encuestas de satisfacción	Presencial	Anual
	Encuesta de satisfacción de eventos		Eventual
	Informe de relacionamiento con el grupo de interés	Virtual	Semestral

- **Variables Comportamentales:**

- **Beneficios buscados:**

- **Asuntos materiales:**

- **Necesidades:**

- Prestación, calidad, cobertura y continuidad del servicio.
        - Facturación razonable.
        - Facilidad en los trámites.
        - Participación ciudadana.

- **Expectativas:**

- Sostenibilidad del recurso hídrico y cuidado del medio ambiente.
        - Expansión del servicio.

- Campañas de educación ambiental y cultura ciudadana.
- Recuperación Integral del Sistema Hídrico del Distrito Capital y del Río Bogotá.
- **Impactos:**
  - **Oportunidades:**
    - Participación de la comunidad que facilita el desarrollo de los proyectos y obras.
    - Identificación de necesidades de las comunidades frente al cuidado, mantenimiento y mejora de los cuerpos de agua y áreas aferentes.
    - Identificación, transferencia y afianzamiento del conocimiento para incrementar el capital intelectual sobre la gestión del agua en doble vía.
    - Canales de comunicación disponibles por la Empresa que dan credibilidad, confianza y oportunidad en el acceso a la información.
  - **Amenazas:**
    - Conflictos sociales que afectan la ejecución de algunas intervenciones de la Empresa.
    - Dificultad en la adquisición predial, generando demoras y sobrecostos.
- **Responsable de la interacción**
  - **Área líder:** Gerencia Corporativa Servicio al Cliente - Dirección Gestión Comunitaria.
  - **Áreas involucradas:**
    - Gerencia Corporativa Servicio al Cliente.
    - Dirección Gestión Comunitaria.
    - Gerencias de zona.
    - Gerencia Corporativa de Sistema Maestro.
    - Dirección Bienes Raíces.
    - Dirección Abastecimiento.
    - Dirección Red Matriz.
    - Dirección Red Troncal.

- Gerencia Corporativa Ambiental.
- Dirección Saneamiento Ambiental.
- Dirección Gestión Ambiental del Sistema Hídrico.
- Oficina Imagen Corporativa y Comunicaciones.
- **Procesos relacionados:**
  - Servicio Acueducto.
  - Servicio Alcantarillado.
  - Gestión Ambiental.
  - Gestión Comercial.
  - Gestión Social.
  - Gestión del Conocimiento e Innovación.
  - Gestión Contractual.
  - Gestión Predial.
  - Gestión de Calibración, Hidrometeorología y Ensayo.
  - Seguimiento, Monitoreo y Control.

### 3.3.3 Colaboradores

#### 3.3.3.1 Colaboradores: Empleados Públicos de libre nombramiento y remoción, Trabajadores oficiales, Aprendices o estudiantes en práctica

6

- **Definición del grupo de interés:** Personas que comparten conocimiento y aprendizaje para avanzar en la gestión empresarial sin importar el tipo de vinculación.
- **Variables Geográficas:**
  - **Dispersión:** No aplica.
  - **Ubicación:** No aplica.
- **Variables Organizacionales:**
  - **Sector:** No aplica.

---

<sup>6</sup> Validación grupo de interés Colaboradores – Empleados Públicos de libre nombramiento y remoción, Trabajadores oficiales, Aprendices o estudiantes en práctica realizada el 19 de marzo de 2020 con el área líder: Gerencia Corporativa Gestión Humana y Administrativa.



- **Fuente de recursos:** No aplica.
- **Tipo:**
  - **Vinculación:**
    - Activos.
  - **Clasificación:**
    - Empleados Públicos de libre nombramiento y remoción.
    - Trabajadores oficiales.
    - Aprendices o estudiantes en práctica.
- **Variables Demográficas:**
  - **Actividad económica:** No aplica.
  - **Estrato socioeconómico:** No aplica.
  - **Vulnerabilidad:** No aplica.
  - **Idioma:**
    - Español
- **Variables Intrínsecas:**
  - **Intereses:**
    - **Propuesta de valor:** Gestionar estratégicamente al talento humano para ser un equipo comprometido y competente que facilite el cumplimiento de los objetivos estratégicos.
    - **Tema de interés:**
      - Avances e impactos de la Gestión empresarial.
      - Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.
      - Plan Estratégico de Talento Humano y sus planes complementarios.
      - Contratación.
      - Cumplimiento de metas.
      - Garantía de derechos humanos y compromisos frente a la construcción de paz.
      - Peticiones, quejas, reclamos o denuncias.
      - Garantía de derechos laborales y convencionales.
  - **Canales – relacionamiento:**

Canales - Relacionamiento			Niveles de uso
USO DE CANALES		ACCESO A CANALES	PERIODICIDAD
ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
Información	Portal web	Virtual	Permanente
	Facebook	Virtual	Permanente
	Instagram	Virtual	Permanente
	Twitter	Virtual	Permanente
	Informativo, Correo corporativo	Virtual	Permanente
	Correo cat@acueducto.com.co	Virtual	Permanente
	Correo historias.laborales@acueducto.com.co	Virtual	Permanente
	Intranet	Virtual	Permanente
	Requerimientos	• Virtual • Presencial	Permanente
	Piezas informativas		Eventual
	Cartelera virtuales		Permanente
	Campañas internas		Eventual
Diálogo	Comités obrero-patronales	Presencial	De acuerdo a Convención Colectiva y Reglamentación Interna
	Subcomités de Control Interno	Presencial	Bimestral
	Centro de Atención al Trabajador - CAT	Presencial	Permanente
	Centro de Atención al Trabajador - CAT Móvil	Presencial	Mensual
	Comité de Convivencia Laboral	Presencial	Mensual
	Equipo técnico Política Gestión Estratégica de Talento Humano	Presencial	Bimestral
	Equipo técnico Política Integridad	Presencial	Bimestral
	Evento cierre de gestión colaboradores	Presencial	Anual

Canales - Relacionamiento			Niveles de uso
USO DE CANALES		ACCESO A CANALES	PERIODICIDAD
ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
Responsabilidad	Encuesta de clima y cultura organizacional	Presencial	Bianual
	Evaluación del desarrollo y la eficiencia	Presencial	Anual
	Encuesta de Riesgo psicosocial	Presencial	Anual
	Evaluación de impacto de Capacitación	Presencial	Semestral
	Encuesta de Bienestar	Presencial	Cada evento
	Evaluación de Reinducción	Presencial	Bianual
	Informe de relacionamiento con el grupo de interés	Virtual	Semestral

- **Variables Comportamentales:**

- **Beneficios buscados:**

- **Asuntos materiales:**

- **Necesidades:**

- Compromiso.
- Cultura de servicio al cliente.
- Comunicación asertiva.
- Relacionamiento y tiempos de respuestas entre las áreas.
- Relacionamiento entre compañeros de trabajo.
- Lineamientos y apoyo gerencial.
- Transparencia.
- Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Clima y Cultura Organizacional.
- Fortalecer la implementación del Modelo de Talento Humano.
- Compartir Información y generar redes de trabajo.
- Mejoramiento de la estrategia de comunicación.
- Foco en el mercado y lo que el cliente necesita.
- Gestión del cambio.
- Orientación a resultados.

- **Expectativas:**
  - Desarrollo de nuevos productos y servicios.
  - Relación cordial entre colaboradores y directivos.
  - Cero corrupción.
  - Modernización de la infraestructura física, tecnológica, maquinaria y equipos.
  - Capacitaciones y/o actualizaciones técnicas.
  - Respaldo en la toma de decisiones.
  - Trabajo focalizado con líderes de áreas específicas.
  - Liderazgo enmarcado en los retos de la entidad y como driver de cultura.
  - Implementación de buenas prácticas para el uso eficiente de los recursos y la reducción de la contaminación.
  
- **Impactos:**
  - **Oportunidades:**
    - Promover la planeación participativa mediante procesos de consulta para la identificación de necesidades y expectativas (para retroalimentar la planeación de la estrategia y proyectos de inversión).
    - El empoderamiento con las labores diarias para la prestación de los servicios (Por conocimiento técnico).
    - Compromiso con el desempeño de sus funciones o actividades.
    - Asegurar la transferencia del conocimiento técnico a partir de la articulación con el proceso Gestión del conocimiento e innovación.
    - Aprovechar y potenciar el conocimiento de los colaboradores para desarrollar e innovar.
    - Disponibilidad de los canales electrónicos autorizados por la Empresa para la recepción de las solicitudes y entrega de las respuestas.
    - Garantizar la conservación de la información de la Empresa a través de planes de continuidad

contando con los Back Up sobre las bases de datos corporativos.

- Gestionar el conocimiento de los colaboradores en los procesos empresariales.
- Formalizar el plan de incentivos.

- **Amenazas:**

- Falta de credibilidad y compromiso por parte de los colaboradores sobre los lineamientos y metodologías definidas en el marco del Direccionamiento Estratégico.
- Falta de oportunidad en la solicitud de información que debe ser publicada a través de los diferentes canales institucionales.
- Falta del cumplimiento de los lineamientos de comunicación.
- Que los servidores públicos no cumplan con la totalidad de los requisitos solicitados para el trámite de beneficios y servicios, no permitiendo el acceso a los mismos.
- Mal uso de los recursos, deterioro, desconocimiento de procedimientos y funciones de su cargo, pérdida de información.
- Falta de vocación y cultura de servicio.
- Retiro de los colaboradores sin transferir conocimiento.
- Falta de cultura y compromiso organizacional.
- No se suministra la información o no se realizan las acciones requeridas dentro de los tiempos definidos, lo cual dificulta la prestación de los servicios.
- No contar con personal suficiente y/o competente para realizar las actividades.
- Falta de compromiso frente a la gestión empresarial que depende de la gestión de las áreas.
- No hay entendimiento frente al objetivo del proceso por parte de los colaboradores.

- **Responsable de la interacción**

- **Área líder:** Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.
- **Áreas involucradas:** Todas las áreas.
- **Procesos relacionados:** Todos los procesos.

### 3.3.3.2 Colaboradores: Contratista de prestación de servicios profesionales y apoyo a la gestión – Persona natural<sup>7</sup>

- **Definición del grupo de interés:** Personas que comparten conocimiento y aprendizaje para avanzar en la gestión empresarial sin importar el tipo de vinculación.
- **Variables Geográficas:**
  - **Dispersión:** No aplica.
  - **Ubicación:** No aplica.
- **Variables Organizacionales:**
  - **Sector:** No aplica.
  - **Fuente de recursos:** No aplica.
  - **Tipo:**
    - **Vinculación:**
      - Activos.
    - **Clasificación:**
      - Contratistas de prestación de servicios profesionales y apoyo a la gestión - Persona natural.
- **Variables Demográficas:**
  - **Actividad económica:** No aplica.
  - **Estrato socioeconómico:** No aplica.
  - **Vulnerabilidad:** No aplica.

---

<sup>7</sup> Validación grupo de interés Colaboradores – Contratistas de prestación de servicios profesionales y apoyo a la gestión - Persona natural realizada el 16 de marzo de 2020 con el área líder: Secretaría General – Dirección Compras y Contratación.

- **Idioma:**
  - Español
  
- **Variables Intrínsecas:**
  - **Intereses:**
    - **Propuesta de valor:** Contar con un equipo comprometido y competente que facilite el cumplimiento de los objetivos estratégicos.
  
    - **Tema de interés:**
      - Avances e impactos de la Gestión empresarial.
      - Gestión contractual.
      - Cumplimiento de metas.
      - Planes de mejoramiento.
      - Gestión del conocimiento.
      - Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.
      - Garantía de derechos laborales.
      - Peticiones, quejas, reclamos o denuncias.
  
  - **Canales – relacionamiento:**

Canales - Relacionamiento			Niveles de uso
USO DE CANALES		ACCESO A CANALES	PERIODICIDAD
ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
Información	Portal web	Virtual	Permanente
	Facebook	Virtual	Permanente
	Instagram	Virtual	Permanente
	Twitter	Virtual	Permanente
	Informativo, Correo corporativo	Virtual	Permanente
	Intranet	Virtual	Permanente
	Requerimientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Virtual</li> <li>• Presencial</li> </ul>	Permanente
	Piezas informativas		Eventual
	Cartelera virtuales		Permanente
	Campañas internas		Eventual
Diálogo	Reuniones de área	Presencial	Eventual
	Registro de proveedores	Virtual	Permanente

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

- **Variables Comportamentales:**

- **Beneficios buscados:**

- **Asuntos materiales:**

- **Necesidades:**

- Normatividad y especificaciones claras.
        - Gestión contractual eficiente y transparente.
        - Recursos y ambiente de trabajo.

- **Expectativas:**

- Comunicación asertiva.
        - Oportunidad y calidad de la información.
        - Trámites en línea.
        - Oportunidad en el trámite de revisión de los bienes y servicios prestados.
        - Pagos oportunos.
        - Trato igualitario.

- **Impactos:**

- **Oportunidades:**

- Transferencia de conocimiento.
        - Lineamientos y procedimientos para la entrega y consulta de información.

- **Amenazas:**

- El incumplimiento contractual y de ejecución (plazos, oportunidad, especificaciones, calidad, obligaciones).
        - Manejo inadecuado de la información por parte del contratista.
        - Falta de transferencia del conocimiento por parte del contratista.



- **Responsable de la interacción**
  - **Área líder:** Secretaría General - Dirección Compras y Contratación.
  - **Áreas involucradas:** Todas las áreas.
  - **Procesos relacionados:** Todos los procesos.

### 3.3.3.3 Colaboradores: Pensionados<sup>8</sup>

- **Definición del grupo de interés:** Personas que comparten conocimiento y aprendizaje para avanzar en la gestión empresarial sin importar el tipo de vinculación.
- **Variables Geográficas:**
  - **Dispersión:** No aplica.
  - **Ubicación:** No aplica.
- **Variables Organizacionales:**
  - **Sector:** No aplica.
  - **Fuente de recursos:** No aplica.
  - **Tipo:**
    - **Vinculación:**
      - No activos.
    - **Clasificación:**
      - Pensionados.
- **Variables Demográficas:**
  - **Actividad económica:** No aplica.
  - **Estrato socioeconómico:** No aplica.
  - **Vulnerabilidad:** No aplica.
  - **Idioma:**
    - Español

---

<sup>8</sup> Validación grupo de interés Colaboradores – Pensionados realizada el 19 de marzo de 2020 con el área líder: Gerencia Corporativa Gestión Humana y Administrativa.

- **Variables Intrínsecas:**
  - **Intereses:**
    - **Propuesta de valor:** Asegurar el reconocimiento de las mesadas pensionales y lo establecido en la Convención Colectiva.
    - **Tema de interés:**
      - Garantía de derechos convencionales y legales.
  - **Canales – relacionamiento:**

Canales - Relacionamiento			Niveles de uso
USO DE CANALES		ACCESO A CANALES	PERIODICIDAD
ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
Información	Portal web	Virtual	Permanente
	Facebook	Virtual	Permanente
	Instagram	Virtual	Permanente
	Twitter	Virtual	Permanente
	Requerimientos	• Virtual • Presencial	Permanente
	Cartelera informativa (Servicio médico, Sopenaya y Coacueducto)	Presencial	Eventual
Diálogo	Día del pensionado	Presencial	Anual
	Comité Paritario del servicio Médico y Odontológico	Presencial	Mensual
Responsabilidad	Informe de relacionamiento con el grupo de interés	Virtual	Semestral

- **Variables Comportamentales:**
  - **Beneficios buscados:**
    - **Asuntos materiales:**
    - **Necesidades:**

- Reconocimiento de las mesadas pensionales y lo establecido en la Convención Colectiva.
- **Expectativas:**
  - Empresa sostenible en el tiempo.
  - Mantener los beneficios convencionales.
  - Transparencia.
- **Impactos:**
  - **Oportunidades:**
    - Gestión del conocimiento.
  - **Amenazas:**
    - Pasivo pensional.
- **Responsable de la interacción**
  - **Área líder:** Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.
  - **Áreas involucradas:**
    - Dirección Mejoramiento Calidad de Vida.
    - Dirección Gestión de Compensaciones.
    - Gerencia Corporativa Financiera.
    - Dirección Contabilidad.
    - Dirección Análisis de Riesgos Financieros.
  - **Procesos relacionados:** Gestión del Talento Humano.

## 3.3.4 Proveedores

### 3.3.4.1 Proveedores: Externos<sup>9</sup>

- **Definición del grupo de interés:** Organización o persona que proporciona un producto o un servicio.
- **Variables Geográficas:**

---

<sup>9</sup> Validación grupo de interés Proveedores - Externos realizada el 16 de marzo de 2020 con el área líder: Secretaría General – Dirección de Compras y Contratación.

- **Dispersión:** No aplica.
- **Ubicación:** No aplica.
- **Variables Organizacionales:**
  - **Sector:** Externos
  - **Fuente de recursos:** No aplica.
  - **Tipo:**
    - **Clasificación:**
      - Capital.
      - Bancos.
      - Inversionistas.
      - Servicios.
      - Bienes, insumos y materiales.
      - Instituciones de Normalización, Certificación y Acreditación.
      - Gestores de residuos.
- **Variables Demográficas:**
  - **Actividad económica:** No aplica.
  - **Estrato socioeconómico:** No aplica.
  - **Vulnerabilidad:** No aplica.
  - **Idioma:**
    - Español
    - Inglés: Proveedores de bienes y servicios
- **Variables Intrínsecas:**
  - **Intereses:**
    - **Propuesta de valor:** Garantizar condiciones transparentes en los procesos de contratación y eficiencia en la ejecución de los compromisos y calidad en los entregables de cada parte.
    - **Tema de interés:**
      - Avances e impactos de la Gestión empresarial.
      - Gestión Contractual.
      - Peticiones, quejas, reclamos o denuncias.
  - **Canales – relacionamiento:**

Canales - Relacionamiento			Niveles de uso
USO DE CANALES		ACCESO A CANALES	PERIODICIDAD
ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
Información	Portal web	Virtual	Permanente
	Correo corporativo	Virtual	Permanente
	Facebook	Virtual	Permanente
	Instagram	Virtual	Permanente
	Twitter	Virtual	Permanente
	Ventanilla Única de Construcción (Urbanizadores y constructores)	Virtual	Permanente
	SAP ARIBA	Virtual	Permanente
	Requerimientos	• Virtual • Presencial	Permanente
Diálogo	Audiencias	Presencial	Eventual
	Visitas, conferencias y mesas técnicas		Eventual
	Ventanilla de Contratación		Permanente
	Eventos participativos		Eventual
	Registro de proveedores	Virtual	Permanente
Responsabilidad	Encuesta de satisfacción	Presencial	Anual
	PQR's (A través de la ventanilla de contratación, correo: licitaciones@acueducto.com.co y página web – link "Contrate con nosotros")	• Virtual • Presencial	Eventual
	Informe de relacionamiento con el grupo de interés	Virtual	Semestral

- **Variables Comportamentales:**

- **Beneficios buscados:**

- **Asuntos materiales:**

- **Necesidades:**

- Normatividad y especificaciones claras.
        - Gestión contractual eficiente y transparente.
        - Adecuado manejo interno de los residuos que son potencialmente aprovechables.

- **Expectativas:**
  - Pluralidad.
  - Ampliación de la oferta de bienes y servicios a contratar.
  - Liderazgo empresarial.
  - Comunicación asertiva.
  - Oportunidad y calidad de la información.
  - Trámites en línea.
  - Oportunidad en el trámite de revisión de los bienes y servicios prestados.
  - Pagos oportunos.
  - Aumento del aprovechamiento de residuos generados.
  - Implementación de Sistemas de Gestión certificables, que resalten el compromiso ambiental de la Organización.
  - Reconocimiento de implementación de estrategias de sostenibilidad ambiental por parte de los proveedores.
  
- **Impactos:**
  - **Oportunidades:**
    - Fortalecer la gestión empresarial a través de compras sostenibles.
    - Transferencia de conocimiento para uso de la empresa.
    - Lineamientos y procedimientos para la entrega y consulta de información por parte de los proveedores.
  
  - **Amenazas:**
    - El incumplimiento contractual y de ejecución (plazos, oportunidad, especificaciones, calidad, obligaciones).
    - Manejo inadecuado de la información por parte del contratista.
    - Falta de interés en participar en los procesos contractuales de a EAAB-ESP.
    - No contar con proveedores competentes para el suministro de productos o prestación de servicios.

- Incumplimiento del principio de publicidad en los procesos de contratación.

- **Responsable de la interacción**

- **Área líder:** Secretaría General - Dirección Compras y Contratación.
- **Áreas involucradas:** Todas las áreas.
- **Procesos relacionados:** Todos los procesos.

### 3.3.4.2 Proveedores: Internos<sup>10</sup>

- **Definición del grupo de interés:** Organización o persona que proporciona un producto o un servicio.
- **Variables Geográficas:**
  - **Dispersión:** No aplica.
  - **Ubicación:** No aplica.
- **Variables Organizacionales:**
  - **Sector:** Internos
  - **Fuente de recursos:** No aplica.
  - **Tipo:**
    - **Clasificación:**
      - Áreas Prestadoras de Servicio – APS.
- **Variables Demográficas:**
  - **Actividad económica:** No aplica.
  - **Estrato socioeconómico:** No aplica.
  - **Vulnerabilidad:** No aplica.
  - **Idioma:** Español.

---

<sup>10</sup> Validación grupo de interés Proveedores - Internos realizada el 16 de marzo de 2020 con el área líder: Gerencia Corporativo de Planeamiento y Control – Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos.

- **Variables Intrínsecas:**

- **Intereses:**

- **Propuesta de valor:** Realizar procesos eficientes para apoyar la gestión empresarial.

- **Tema de interés:**

- Avances e impactos de la Gestión empresarial.
    - Cumplimiento de metas.
    - Acuerdos de servicio e industriales.
    - Planes de mejoramiento.
    - Peticiones, quejas, reclamos.

- **Canales – relacionamiento:**

Canales - Relacionamiento			Niveles de uso
USO DE CANALES		ACCESO A CANALES	PERIODICIDAD
ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
Información	Portal web	Virtual	Permanente
	Informe DASHBOARD	Virtual	Mensual
	Sistema de Información Empresarial (SAP)	Virtual	Permanente
	Correo corporativo	Virtual	Permanente
	Facebook	Virtual	Permanente
	Instagram	Virtual	Permanente
	Twitter	Virtual	Permanente
	Requerimientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Virtual</li> <li>• Presencial</li> </ul>	Permanente
Diálogo	Mesas técnicas	Presencial	Eventual
Responsabilidad	Encuesta de satisfacción	Virtual	Anual
	Informe de relacionamiento con el grupo de interés	Virtual	Semestral

- **Variables Comportamentales:**

- **Beneficios buscados:**

- **Asuntos materiales:**

- **Necesidades:**



- Gestión del conocimiento.
- Recurso competente.
- **Expectativas:**
  - Mejorar los niveles de servicio en comparación con los del sector
  - Buena administración de los recursos asignados a las APS.
  - Retroalimentación periódica.
- **Impactos:**
  - **Oportunidades:**
    - Generación de oportunidades de mejora, en la prestación de servicios de soporte.
  - **Amenazas:**
    - APS que podrían no tener credibilidad o no utilizar o rechazar el modelo de servicios compartidos generando falta de control en los costos de la prestación del servicio.
    - Incumplimiento en la prestación de los servicios que afectan la adecuada operación de los diferentes procesos de la organización.
    - Los indicadores que miden los productos que entregan y los servicios que prestan las APS dentro de sus niveles de servicio no reflejan realmente el cumplimiento de las necesidades de las ARS.
    - Incumplimiento de los tiempos de respuesta a los requerimientos de servicio por parte de las APS.
- **Responsable de la interacción**
  - **Área líder:** Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control - Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos.
  - **Áreas involucradas:** Todas las áreas.
  - **Procesos relacionados:** Todos los procesos.

## 3.3.5 Gobierno

### 3.3.5.1 Gobierno: Nacional<sup>11</sup>

- **Definición del grupo de interés:** Conjunto de instituciones que representan la autoridad y potestad para establecer las normas que regulan una sociedad.
- **Variables Geográficas:**
  - **Dispersión:** No aplica.
  - **Ubicación:**
    - Soacha.
    - Gachancipá.
    - Bogotá – Región.
- **Variables Organizacionales:**
  - **Sector:** Nacional.
  - **Fuente de recursos:** No aplica.
  - **Tipo:**
    - **Clasificación:**
      - CRA.
      - Superintendencias.
      - Alcaldías Municipales.
      - Gobernadores.
      - Policía.
      - Senado.
      - Cámara de representantes.
      - CAR.
      - Ministerios.
      - Otras corporaciones autónomas.
      - Parques Nacionales.
      - Contraloría General de la Nación.
      - Procuraduría General de la Nación.
      - Fiscalía General de la Nación.
      - Archivo General de la Nación.

---

<sup>11</sup> Validación grupo de interés Gobierno – Nacional realizada el 17 de marzo de 2020 con el área líder: Gerencia General y profesionales de enlace de entes de control de todas las gerencias de la Empresa.

- Contaduría General de la Nación.
- DIAN.
  
- **Variables Demográficas:**
  - **Actividad económica:** No aplica.
  - **Estrato socioeconómico:** No aplica.
  - **Vulnerabilidad:** No aplica.
  - **Idioma:** Español.
  
- **Variables Intrínsecas:**
  - **Intereses:**
    - **Propuesta de valor:** Promover la definición de asuntos asociados a la gestión del servicio en el marco de la competencia de cada entidad.
    - **Tema de interés:**
      - Cobertura, calidad y continuidad del servicio.
      - Cumplimiento de metas.
      - Cumplimiento de normatividad.
      - Sostenibilidad ambiental.
  - **Canales – relacionamiento:**

Canales - Relacionamiento			Niveles de uso
USO DE CANALES		ACCESO A CANALES	PERIODICIDAD
ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
Información	Portal web	Virtual	Permanente
	Facebook	Virtual	Permanente
	Instagram	Virtual	Permanente
	Twitter	Virtual	Permanente
	Requerimientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Virtual</li> <li>• Presencial</li> </ul>	Permanente
Diálogo	Audiencia pública Distrital	Presencial	Anual
	Eventos participativos	Presencial	Eventual

Canales - Relacionamiento		Niveles de uso	
USO DE CANALES		ACCESO A CANALES	PERIODICIDAD
ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
	Visitas de seguimiento	Presencial	Permanente
Responsabilidad	Encuesta de satisfacción	Virtual	Anual
	Informe de relacionamiento con el grupo de interés	Virtual	Semestral

- **Variables Comportamentales:**

- **Beneficios buscados:**

- **Asuntos materiales:**

- **Necesidades:**

- Oportunidad y calidad de la información.
        - Cumplimiento de la normatividad vigente.
        - Trámites en línea.
        - Control de los vertimientos de los usuarios no domésticos.
        - Dar cumplimiento a las metas de reducción de carga definidas en los Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV).
        - Dar cumplimiento al Programa de uso Eficiente y Ahorro del Agua (PUEAA).
        - Definición e implementación de estrategias enfocadas a la adaptación y mitigación del cambio climático.

- **Expectativas:**

- Mejoramiento de la relación interinstitucional.
        - Contar con espacios de discusión.
        - Tener alianzas con el sector privado, público y universidades.
        - Suscripción de convenios para apoyo técnico, social y operativo.
        - Cumplimiento de los principios de la función administrativa.

- **Impactos:**
  - **Oportunidades:**
    - Expedición de normatividad que regula la gestión empresarial.
  - **Amenazas:**
    - Normatividad que sea inconsistente o que no sea clara para su aplicación, o que establezca obligaciones o actividades que no corresponde a la misionalidad y objeto social de la empresa.
    - Los cambios y ajustes del enfoque de los objetivos de la administración de gobierno.
    - La desarticulación en los programas de auditoría de las entidades que verifican.
    - Desarticulación de los requerimientos entre diferentes entidades.
    - Requerimientos y hallazgos.
    - Los cambios administrativos generan discontinuidad en los planes y programas establecidos para el proceso
    - Cambios en los mecanismos de seguimientos que puedan generar mayor carga laboral.
    - Fallas de los sistemas de información de los entes de control para el reporte de la información.
- **Responsable de la interacción**
  - **Área líder:** Gerencia General.
  - **Áreas involucradas:** Todas las Áreas.
  - **Procesos relacionados:** Todos los procesos.

### 3.3.5.2 Gobierno: Distrital<sup>12</sup>

- **Definición del grupo de interés:** Conjunto de instituciones que representan la autoridad y potestad para establecer las normas que regulan una sociedad.
- **Variables Geográficas:**
  - **Dispersión:** No aplica.
  - **Ubicación:**
    - Zona 1.
    - Zona 2.
    - Zona 3.
    - Zona 4.
    - Zona 5.
- **Variables Organizacionales:**
  - **Sector:** Distrital.
  - **Fuente de recursos:** No aplica.
  - **Tipo:**
    - **Clasificación:**
      - Personería Distrital.
      - Contraloría Distrital.
      - Veeduría Distrital.
      - Alcaldía Mayor de Bogotá.
      - Secretarías Distritales.
      - Concejo Distrital.
      - Alcaldías Locales.
      - Personerías Locales.
      - JAL.
      - UAESP.
      - Policía.
      - Archivo de Bogotá.
- **Variables Demográficas:**

---

<sup>12</sup> Validación grupo de interés Gobierno – Distrital realizada el 17 de marzo de 2020 con el área líder: Gerencia General y profesionales de enlace de entes de control de todas las gerencias de la Empresa.

- **Actividad económica:** No aplica.
- **Estrato socioeconómico:** No aplica.
- **Vulnerabilidad:** No aplica.
- **Idioma:** Español.
- **Variables Intrínsecas:**
  - **Intereses:**
    - **Propuesta de valor:** Promover la definición de asuntos asociados a la gestión del servicio en el marco de la competencia de cada entidad.
    - **Tema de interés:**
      - Cobertura, calidad y continuidad del servicio.
      - Cumplimiento de metas.
      - Cumplimiento de normatividad.
      - Sostenibilidad ambiental.
  - **Canales – relacionamiento:**

Canales - Relacionamiento			Niveles de uso
USO DE CANALES		ACCESO A CANALES	PERIODICIDAD
ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
Información	Portal web	Virtual	Permanente
	Facebook	Virtual	Permanente
	Instagram	Virtual	Permanente
	Twitter	Virtual	Permanente
	Requerimientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Virtual</li> <li>• Presencial</li> </ul>	Permanente
Diálogo	Audiencia pública Distrital	Presencial	Anual
	Rendición de cuentas con la Contraloría de Bogotá	Presencial	Anual
	Plenarias con el Concejo	Presencial	Anual
	Eventos participativos	Presencial	Eventual
	Visitas de seguimiento	Presencial	Permanente
Responsabilidad	Encuesta de satisfacción	Virtual	Anual

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

- **Variables Comportamentales:**

- **Beneficios buscados:**

- **Asuntos materiales:**

- **Necesidades:**

- Oportunidad y calidad de la información.
        - Cumplimiento de la normatividad vigente.
        - Trámites en línea.
        - Control de los vertimientos de los usuarios no domésticos.
        - Dar cumplimiento a las metas de reducción de carga definidas en los Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV).
        - Dar cumplimiento al Programa de uso Eficiente y Ahorro del Agua (PUEAA).
        - Definición e implementación de estrategias enfocadas a la adaptación y mitigación del cambio climático.

- **Expectativas:**

- Mejoramiento de la relación interinstitucional.
        - Contar con espacios de discusión.
        - Tener alianzas con el sector privado, público y universidades.
        - Suscripción de convenios para apoyo técnico, social y operativo.
        - Cumplimiento de los principios de la función administrativa.

- **Impactos:**

- **Oportunidades:**



- Expedición de normatividad que regula la gestión empresarial.
- **Amenazas:**
  - Normatividad que sea inconsistente o que no sea clara para su aplicación, o que establezca obligaciones o actividades que no corresponde a la misionalidad y objeto social de la empresa.
  - Los cambios y ajustes del enfoque de los objetivos de la administración de gobierno.
  - La desarticulación en los programas de auditoría de las entidades que verifican.
  - Desarticulación de los requerimientos entre diferentes entidades.
  - Requerimientos y hallazgos.
  - Los cambios administrativos generan discontinuidad en los planes y programas establecidos para el proceso
  - Cambios en los mecanismos de seguimientos que puedan generar mayor carga laboral.
  - Fallas de los sistemas de información de los entes de control para el reporte de la información.
- **Responsable de la interacción**
  - **Área líder:** Gerencia General.
  - **Áreas involucradas:** Todas las Áreas.
  - **Procesos relacionados:** Todos los procesos.

### 3.3.5.3 Gobierno: Distrital – Junta Directiva<sup>13</sup>

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

---

<sup>13</sup> Validación grupo de interés Gobierno – Distrital: Junta Directiva realizada el 17 de marzo de 2020 con el área líder: Secretaría General.

- **Dispersión:** No aplica.
- **Ubicación:** Bogotá.
- **Variables Organizacionales:**
  - **Sector:** Distrital.
  - **Fuente de recursos:** No aplica.
  - **Tipo:**
    - **Clasificación:**
      - Junta Directiva.
- **Variables Demográficas:**
  - **Actividad económica:** No aplica.
  - **Estrato socioeconómico:** No aplica.
  - **Vulnerabilidad:** No aplica.
  - **Idioma:** Español.
- **Variables Intrínsecas:**
  - **Intereses:**
    - **Propuesta de valor:** Ejecutar políticas y directrices, presentar propuestas de gestión empresarial y rendir cuentas de las actividades que garanticen el funcionamiento de la Empresa.
    - **Tema de interés:**
      - Avances e impactos de la Gestión empresarial.
      - Cumplimiento de metas.
  - **Canales – relacionamiento:**

Canales - Relacionamiento			Niveles de uso
USO DE CANALES		ACCESO A CANALES	PERIODICIDAD
ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
Información	Portal web	Virtual	Permanente
	Facebook	Virtual	Permanente

Canales - Relacionamiento			Niveles de uso
USO DE CANALES		ACCESO A CANALES	PERIODICIDAD
ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
	Instagram	Virtual	Permanente
	Twitter	Virtual	Permanente
	Requerimientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Virtual</li> <li>• Presencial</li> </ul>	Permanente
Diálogo	Audiencia pública Distrital	Presencial	Anual
	Sesiones de Junta	Presencial	Mensual
	Comité de Auditoría	Presencial	Mínimo 4 veces al año
	Comité de Obras e Inversiones	Presencial	Mínimo 4 veces al año
	Comité de Gobierno Corporativo	Presencial	Mínimo 4 veces al año
Responsabilidad	Encuesta de satisfacción	Virtual	Anual
	Informe de relacionamiento con el grupo de interés	Virtual	Semestral

- **Variables Comportamentales:**

- **Beneficios buscados:**

- **Asuntos materiales:**

- **Necesidades:**

- Oportunidad y calidad de la información para la toma de decisiones.

- **Expectativas:**

- Cumplimiento de metas, objetivos y directrices.

- **Impactos:**

- **Oportunidades:**

- Lineamientos adecuados que garanticen la gestión y sostenibilidad de la Empresa.

- **Amenazas:**

- Desconocimiento del marco normativo de la Empresa.
  - Desconocimiento de la estructura, funcionamiento y gestión de la Empresa.
  - No cumplir con el perfil estatutario para miembros de Junta.
  - Falta de criterio en la toma de decisiones.
- **Responsable de la interacción**
    - **Área líder:** Secretaría General.
    - **Áreas involucradas:** Todas las Áreas.
    - **Procesos relacionados:** Todos los procesos.

### 3.3.6 Organizaciones

#### 3.3.6.1 Organizaciones: Sindicatos<sup>14</sup>

- **Definición del grupo de interés:** Grupos de personas jurídicas que desarrollan una misma actividad social, gremial y/o económica y persiguen un objetivo común.
- **Variables Geográficas:**
  - **Dispersión:** No aplica.
  - **Ubicación:** No aplica.
- **Variables Organizacionales:**
  - **Sector:** Sindicatos.
  - **Fuente de recursos:** No aplica.
  - **Tipo:**
    - **Clasificación:**
      - Sintraemsdes.
      - Sintraserpucol.

---

<sup>14</sup> Validación grupo de interés Organizaciones – Sindicatos realizada el 19 de marzo de 2020 con el área líder: Gerencia Corporativa Gestión Humana y Administrativa.

- **Variables Demográficas:**

- **Actividad económica:** No aplica.
- **Estrato socioeconómico:** No aplica.
- **Vulnerabilidad:** No aplica.
- **Idioma:** Español.

- **Variables Intrínsecas:**

- **Intereses:**

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

- **Tema de interés:**

- Avances e impactos de la Gestión empresarial
- Contratación
- Cumplimiento de metas
- Cumplimiento de compromisos convencionales
- Sostenibilidad laboral, ambiental y empresarial.

- **Canales – relacionamiento:**

Canales - Relacionamiento			Niveles de uso
USO DE CANALES		ACCESO A CANALES	PERIODICIDAD
ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
Información	Portal web	Virtual	Permanente
	Correo corporativo		Permanente
	Facebook		Permanente
	Instagram		Permanente
	Twitter		Permanente
	Informativo, Correo corporativo		Permanente
	Intranet		Permanente
	Requerimientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Virtual</li> <li>• Presencial</li> </ul>	Permanente
	Piezas informativas		Eventual
	Cartelera virtuales		Permanente
	Campañas internas		Eventual

Canales - Relacionamiento			Niveles de uso
USO DE CANALES			
ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS	ACCESO A CANALES	PERIODICIDAD
Diálogo	Comités obrero-patronales	Presencial	De acuerdo a Convención Colectiva y Reglamentación Interna
	Asambleas sindicales		Eventual
	Mesas de diálogo con la Gerencia General		Eventual
Responsabilidad	Encuesta de satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Virtual</li> <li>• Presencial</li> </ul>	Anual
	Informe de relacionamiento con el grupo de interés	Virtual	Semestral

- **Variables Comportamentales:**

- **Beneficios buscados:**

- **Asuntos materiales:**

- **Necesidades:**

- Cumplimiento de los compromisos establecidos en las convenciones colectivas.
        - No vulneración de derechos de los trabajadores.

- **Expectativas:**

- No privatización de la organización.
        - Estabilidad laboral.
        - Cero corrupción.
        - Implementación de buenas prácticas para el uso eficiente de los recursos y la reducción de la contaminación.

- **Impactos:**

- **Oportunidades:**

- Necesidad de evaluar financiera y operativamente los requerimientos establecidos en el proceso de negociación colectiva de trabajo previa a su aprobación.
- Directrices sindicales que apoyan la gestión del conocimiento.
- **Amenazas:**
  - Demoras en el establecimiento de planes, programas y proyectos que afectan a la Empresa y su funcionamiento por tener que presentarse previamente al CODHE.
  - Interrupción en la aplicación de procedimientos por políticas internas de las organizaciones sindicales que afectan la operación del proceso de talento humano y por ende a los demás procesos de la Empresa.
  - Procesos frenados de homologación de funciones y turnos de trabajo, lo que puede llegar a afectar las actividades operativas.
  - Afectación de algunas actividades operativas por permisos sindicales.
- **Responsable de la interacción**
  - **Área líder:** Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.
  - **Áreas involucradas:** Todas las áreas.
  - **Procesos relacionados:** Todos los procesos.

### 3.3.6.2 Organizaciones: Gremios<sup>15</sup>

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

---

<sup>15</sup> Validación grupo de interés Organizaciones – Gremios realizada el 13 de marzo de 2020 con el área líder: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

- **Dispersión:** No aplica.
  - **Ubicación:** No aplica.
  - **Variables Organizacionales:**
    - **Sector:** Gremios
    - **Fuente de recursos:** No aplica.
    - **Tipo:**
      - **Clasificación:**
        - Andesco.
        - Acodal.
        - Camacol.
        - Cámara Colombiana de infraestructura.
        - Cámara Colombiana de arquitectos.
        - Pacto Global.
- **Variables Demográficas:**
  - **Actividad económica:** No aplica.
  - **Estrato socioeconómico:** No aplica.
  - **Vulnerabilidad:** No aplica.
  - **Idioma:** Español.
- **Variables Intrínsecas:**
  - **Intereses:**
    - **Propuesta de valor:** Suministrar un planteamiento de valor con el objeto de transmitirlo a otros grupos de interés para generar crecimiento, representatividad y sostenibilidad en el sector.
    - **Tema de interés:**
      - Avances e impactos de la Gestión empresarial.
      - Contratación.
      - Cumplimiento de metas.
      - Mejoramiento sectorial.
      - Agenda regulatoria.
      - Desarrollo tecnológico.
  - **Canales – relacionamiento:**



Canales - Relacionamiento			Niveles de uso
USO DE CANALES		ACCESO A CANALES	PERIODICIDAD
ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
Información	Portal web	Virtual	Permanente
	Correo corporativo		Permanente
	Facebook		Permanente
	Instagram		Permanente
	Twitter		Permanente
	Requerimientos y comentarios	• Virtual • Presencial	Permanente
Diálogo	Cámaras sectoriales y transversales Andesco	Presencial	Mensual
	Congreso Andesco		Anual
	Congreso Acodal		Anual
	Congreso Pacto Global		Anual
	Asamblea General de Afiliados Andesco		Anual
	Sesión Junta Directiva Andesco		Trimestral
Responsabilidad	Encuesta de satisfacción	• Virtual • Presencial	Anual
	Informe de relacionamiento con el grupo de interés	Virtual	Semestral

- **Variables Comportamentales:**

- **Beneficios buscados:**

- **Asuntos materiales:**

- **Necesidades:**

- Altos estándares en la prestación del servicio
        - Cuidado del medio ambiente
        - Participación activa
        - Oportunidad y calidad de la información
        - Transferencia de conocimiento en: Planes de emergencia y contingencia, informe de sostenibilidad, gestión del riesgo, gestión

comercial, gestión técnica, gobierno corporativo, compromiso ambiental, centro de control, responsabilidad social empresarial, diseño hidráulico de redes de acueducto y alcantarillado, estándares de operación del servicio, gestión de inversiones, tratamiento de aguas residuales.

- **Expectativas:**

- Sostenibilidad empresarial.
- Fortalecimiento de la imagen corporativa.
- Campañas de educación ambiental.
- Suscripción de convenios para apoyo técnico, social y operativo.
- Buenas prácticas.
- Referenciación competitiva.
- Liderazgo sectorial en: cuidado del medio ambiente, integración normativa y regulatoria, transferencia de conocimiento y buenas prácticas, control de vertimientos, apoyo en situaciones de contingencia, manejo integral de asuntos sociales, propuesta de regulación del mínimo vital gratuito, control de pérdidas comerciales, legalización de sectores.

- **Impactos:**

- **Oportunidades:**

- Gestión del conocimiento, concertación y priorización de temas intersectoriales.
- Apoyo sectorial.
- Impulsar proyectos de política pública que fortalezcan la Gestión Integral del Agua en el marco de los Principios de la Gobernanza del Agua.
- Identificación de necesidades de gestión frente al cuidado, mantenimiento y mejora del medio ambiente.
- Apoyo técnico y benchmark para fortalecimiento empresarial.

- **Amenazas:**

- Falta de presencia institucional en algunos gremios.
- **Responsable de la interacción**
  - **Área líder:** Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.
  - **Áreas involucradas:**
    - Gerencia Corporativa Planeamiento y Control.
    - Gerencia Jurídica.
    - Gerencia Corporativa Servicio al Cliente.
    - Gerencia Corporativa Ambiental.
    - Gerencia Corporativa Sistema Maestro.
    - Gerencia Tecnología.
    - Gerencia Corporativa Financiera.
  - **Procesos relacionados:**
    - Direccionamiento Estratégico y Planeación.
    - Servicio Acueducto.
    - Servicio Alcantarillado.
    - Gestión Ambiental.
    - Gestión Comercial.
    - Gestión del Conocimiento e Innovación.
    - Gestión Legal.
    - Gestión Financiera.

### 3.3.6.3 Organizaciones: Competencia<sup>16</sup>

- **Definición del grupo de interés:** Grupos de personas jurídicas que desarrollan una misma actividad social, gremial y/o económica y persiguen un objetivo común.
- **Variables Geográficas:**
  - **Dispersión:** No aplica.
  - **Ubicación:** No aplica.
- **Variables Organizacionales:**

---

<sup>16</sup> Validación grupo de interés Organizaciones – Competencia realizada el 13 de marzo de 2020 con el área líder: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

- **Sector:** Competencia.
- **Fuente de recursos:** No aplica.
- **Tipo:**
  - **Clasificación:**
    - Empresas de servicios públicos.
- **Variables Demográficas:**
  - **Actividad económica:** No aplica.
  - **Estrato socioeconómico:** No aplica.
  - **Vulnerabilidad:** No aplica.
  - **Idioma:** Español.
- **Variables Intrínsecas:**
  - **Intereses:**
    - **Propuesta de valor:** Mejorar las prácticas de competencia frente a otros prestadores.
    - **Tema de interés:**
      - Avances e impactos de la Gestión empresarial.
      - Contratación.
      - Cumplimiento de metas.
      - Peticiones, quejas, reclamos o denuncias.
  - **Canales – relacionamiento:**

Canales - Relacionamiento			Niveles de uso
USO DE CANALES		ACCESO A CANALES	PERIODICIDAD
ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
Información	Portal web	Virtual	Permanente
	Correo corporativo		Permanente
	Facebook		Permanente
	Instagram		Permanente
	Reportes de información SUI - SSPD		Permanente
	Requerimientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Virtual</li> <li>• Presencial</li> </ul>	Permanente
Diálogo	Cámaras sectoriales y transversales Andesco	Presencial	Eventual

Canales - Relacionamiento			Niveles de uso
USO DE CANALES		ACCESO A CANALES	PERIODICIDAD
ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
	Congreso Andesco		Anual
	Asamblea General de Afiliados Andesco		Anual
	Congreso Acodal		Anual
	Sesión Junta Directiva		Trimestral
Responsabilidad	Encuesta de satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Virtual</li> <li>• Presencial</li> </ul>	Anual
	Informe de relacionamiento con el grupo de interés	Virtual	Semestral

- **Variables Comportamentales:**

- **Beneficios buscados:**

- **Asuntos materiales:**

- **Necesidades:**

- Alianzas estratégicas.
        - Cooperación empresarial: Se validará la palabra cooperación.
        - Transferencia de conocimiento en: Planes de emergencia y contingencia, informe de sostenibilidad, gestión del riesgo, gestión comercial, gestión técnica, gobierno corporativo, compromiso ambiental, centro de control, responsabilidad social empresarial, diseño hidráulico de redes de acueducto y alcantarillado, estándares de operación del servicio, gestión de inversiones, tratamiento de aguas residuales.

- **Expectativas:**

- Referenciación competitiva.
        - Liderazgo sectorial en: cuidado del medio ambiente, integración normativa y regulatoria, transferencia de conocimiento y buenas prácticas, control de vertimientos, apoyo en

situaciones de contingencia, manejo integral de asuntos sociales, propuesta de regulación del mínimo vital gratuito, control de pérdidas comerciales, legalización de sectores.

- **Impactos:**
  - **Oportunidades:**
    - Transferencia de conocimiento a nivel sectorial.
    - Mesas sectoriales para el fortalecimiento del proceso.
  - **Amenazas:**
    - Mala imagen de la Empresa que algunos prestadores pueden crear frente a los usuarios.
    - Pérdida de clientes.
- **Responsable de la interacción**
  - **Área líder:** Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.
  - **Áreas involucradas:**
    - Gerencia Corporativa Financiera.
    - Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.
    - Gerencia Jurídica.
    - Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.
    - Gerencia Corporativa de Sistema Maestro.
  - **Procesos relacionados:**
    - Servicio Acueducto.
    - Servicio Alcantarillado.
    - Gestión de Calibración, Hidrometeorología y Ensayo.
    - Gestión del Conocimiento e Innovación.
    - Gestión Comercial.

### 3.3.6.4 Organizaciones: Empresas filiales<sup>17</sup>

- **Definición del grupo de interés:** Grupos de personas jurídicas que desarrollan una misma actividad social, gremial y/o económica y persiguen un objetivo común.
- **Variables Geográficas:**
  - **Dispersión:** No aplica.
  - **Ubicación:** No aplica.
- **Variables Organizacionales:**
  - **Sector:** Empresas filiales.
  - **Fuente de recursos:** No aplica.
  - **Tipo:**
    - **Clasificación:**
      - Aguas de Bogotá.
      - Caudales de Colombia.
      - Aguas de la Sabana.
- **Variables Demográficas:**
  - **Actividad económica:** No aplica.
  - **Estrato socioeconómico:** No aplica.
  - **Vulnerabilidad:** No aplica.
  - **Idioma:** Español.
- **Variables Intrínsecas:**
  - **Intereses:**
    - **Propuesta de valor:** Ser aliados estratégicos para la expansión de los servicios.
    - **Tema de interés:**
      - Rol dentro del Plan General Estratégico de la Empresa.
      - Cumplimiento de metas.
      - Avances e impactos de la Gestión empresarial.
      - Contratación.

---

<sup>17</sup> Validación grupo de interés Organizaciones – Empresas Filiales realizada el 13 de marzo de 2020 con Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control y Secretaría General.

- **Canales – relacionamiento:**

Canales - Relacionamiento			Niveles de uso
USO DE CANALES		ACCESO A CANALES	PERIODICIDAD
ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
Información	Portal web	Virtual	Permanente
	Correo corporativo		Permanente
	Facebook		Permanente
	Instagram		Permanente
	Twitter		Permanente
	Requerimientos	• Virtual • Presencial	Permanente
Diálogo	Sesión Junta Directiva	Presencial	Bimestral
	Comités		Mensual
	Visitas de seguimiento		Mensual
Responsabilidad	Encuesta de satisfacción	• Virtual • Presencial	Anual
	Informe de relacionamiento con el grupo de interés	Virtual	Semestral

- **Variables Comportamentales:**

- **Beneficios buscados:**

- **Asuntos materiales:**

- **Necesidades:**

- Eficiencia en el uso de recursos.
        - Apoyo técnico.
        - Generación de nuevos proyectos.
        - Solidez financiera.
        - Relacionamiento para la definición de la estrategia empresarial.

- **Expectativas:**

- Expansión del servicio.
        - Visión compartida.
        - Nuevos negocios.



- Suministro de información requerida en oportunidad y calidad.
- **Impactos:**
  - **Oportunidades:**
    - Transferencia de conocimiento.
    - Mesas de trabajo filial - Empresa para el fortalecimiento de la gestión empresarial.
  - **Amenazas:**
    - Mala imagen para la Empresa por la gestión realizada de las empresas filiales.
    - Pérdida de clientes.
    - Contingencias judiciales.
- **Responsable de la interacción**
  - **Área líder:** Gerencia General.
  - **Áreas involucradas:** Secretaría General.
  - **Procesos relacionados:** Direccionamiento Estratégico y Planeación.

### 3.3.7 Academia e investigación<sup>18</sup>

- **Definición del grupo de interés:** Institución o entidad encargada de promover el conocimiento, la ciencia, la tecnología y la innovación.
- **Variables Geográficas:**
  - **Dispersión:** No aplica.
  - **Ubicación:** No aplica.
- **Variables Organizacionales:**
  - **Sector:** No aplica.
  - **Fuente de recursos:** No aplica.

---

<sup>18</sup> Validación grupo de interés Academia e Investigación realizada el 11 de marzo de 2020 con el área líder: Gerencia de Tecnología - Dirección Ingeniería Especializada.

- **Tipo:**
  - **Clasificación:**
    - Universidades.
    - Instituciones educativas.
    - Centros de Investigación.
    - COLCIENCIAS.
    - Entidades de ciencia, tecnología e innovación.
  
- **Variables Demográficas:**
  - **Actividad económica:** No aplica.
  - **Estrato socioeconómico:** No aplica.
  - **Vulnerabilidad:** No aplica.
  - **Idioma:** Español.
  
- **Variables Intrínsecas:**
  - **Intereses:**
    - **Propuesta de valor:** Promover alianzas para la generación de conocimiento en ciencia, tecnología, investigación aplicada, desarrollo e innovación.
    - **Tema de interés:**
      - Responsabilidad Social Empresarial.
      - Sostenibilidad ambiental.
      - Gestión integral del recurso hídrico.
      - Riesgos, vulnerabilidades y amenazas.
      - Actualización normativa.
  
  - **Canales – relacionamiento:**

Canales - Relacionamiento			Niveles de uso
USO DE CANALES		ACCESO A CANALES	PERIODICIDAD
ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
Información	Portal web	Virtual	Permanente
	Facebook	Virtual	Permanente
	Instagram	Virtual	Permanente
	Twitter	Virtual	Permanente
	Requerimientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Virtual</li> <li>• Presencial</li> </ul>	Permanente

Canales - Relacionamento		Niveles de uso	
USO DE CANALES		ACCESO A CANALES	PERIODICIDAD
ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
	Publicaciones (Revistas, libros, ayudas didácticas, publicaciones indexadas)	Virtual	Eventual
	Biblioteca	Presencial	Permanente
Diálogo	Eventos participativos (Ponencias, Intercambios internacionales, Foros)	Presencial	Eventual
	Mesas de intercambio de conocimiento		Eventual
Responsabilidad	Encuesta de satisfacción en procesos de I+D+i	Presencial	Eventual
	Informe de relacionamiento con el grupo de interés	Virtual	Semestral

- **Variables Comportamentales:**

- **Beneficios buscados:**

- **Asuntos materiales:**

- **Necesidades:**

- Empresa certificada por estándares de calidad.
        - Sentimiento de confianza.
        - Desarrollo en la región.
        - Credibilidad.
        - Innovación, Investigación y desarrollo.
        - Información en línea.
        - Efectos del cambio climático sobre la disponibilidad del recurso hídrico y servicios ecosistémicos para la ciudad y la región.

- **Expectativas:**

- Mayor acercamiento.

- Liderazgo empresarial.
  - Inclusión de la academia en el equipo de investigación.
  - Buenas prácticas.
  - Financiación de proyectos.
  - Generación de proyectos y líneas de investigación.
  - Alianzas estratégicas para investigación.
- **Impactos:**
    - **Oportunidades:**
      - Alianzas que afianzan la gestión de conocimiento empresarial.
      - Aporte educativo e investigativo de las instituciones para innovar o mejorar los procesos internos.
      - Alianzas para actualización tecnológica.
      - Trabajo cooperativo.
      - Generación de conocimiento a través de la investigación.
      - Disponibilidad de Información Técnica para consulta.
      - Centros de pensamiento que generan conocimiento especializado.
    - **Amenazas:**
      - Recursos limitados destinados para la investigación e innovación.
- **Responsable de la interacción**
    - **Área líder:** Gerencia de Tecnología - Dirección Ingeniería Especializada.
    - **Áreas involucradas:**
      - Gerencia Corporativa de Sistema Maestro.
      - Gerencia de Tecnología.
      - Gerencia Corporativa Ambiental.
      - Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.

- **Procesos relacionados:**
  - Gestión del Talento Humano.
  - Servicio Acueducto.
  - Servicio Alcantarillado.
  - Gestión Ambiental.
  - Gestión del Conocimiento e Innovación.
  - Gestión Documental.
  - Gestión de Calibración, Hidrometeorología y Ensayo.
  - Gestión de TIC.

### 3.3.8 Medios de comunicación<sup>19</sup>

- **Definición del grupo de interés:** Medios de carácter masivo que sirven como vehículo para informar.
- **Variables Geográficas:**
  - **Dispersión:** No aplica.
  - **Ubicación:** No aplica.
- **Variables Organizacionales:**
  - **Sector:** No aplica.
  - **Fuente de recursos:** No aplica.
  - **Tipo:**
    - **Clasificación:**
      - Radio
      - Televisión
      - Prensa
      - Internet
      - Redes sociales
- **Variables Demográficas:**
  - **Actividad económica:** No aplica.
  - **Estrato socioeconómico:** No aplica.
  - **Vulnerabilidad:** No aplica.
  - **Idioma:** Español.

---

<sup>19</sup> Validación grupo de interés Medios de comunicación realizada el 11 de marzo de 2020 con el área líder: Secretaría General - Oficina Imagen Corporativa y Comunicaciones.

- **Variables Intrínsecas:**

- **Intereses:**

- **Propuesta de valor:** Contribuir en un mayor acercamiento y relacionamiento con los grupos de interés mediante la generación de información institucional.

- **Tema de interés:**

- Avances e impactos de la Gestión empresarial.
- Portafolio de Bienes y servicios.
- Contratación.
- Plan de inversiones (Obras).
- Atención al ciudadano.
- Sostenibilidad ambiental.

- **Canales – relacionamiento:**

Canales - Relacionamiento			Niveles de uso
USO DE CANALES		ACCESO A CANALES	PERIODICIDAD
ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
Información	Portal web	Virtual	Permanente
	Facebook	Virtual	Permanente
	Instagram	Virtual	Permanente
	Twitter	Virtual	Permanente
	Requerimientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Virtual</li> <li>• Presencial</li> </ul>	Permanente
	Boletines de prensa		Permanente
Diálogo	Balance de gestión	Presencial	Anual
	Ruedas de prensa		Eventual
	Entrevistas		Eventual
Responsabilidad	Encuesta de satisfacción medios de comunicación	Virtual	Anual
	Informe de relacionamiento con el grupo de interés	Virtual	Semestral

- **Variables Comportamentales:**
  - **Beneficios buscados:**
    - **Asuntos materiales:**
      - **Necesidades:**
        - Producción completa de material de apoyo y entrevistas que se adapten a todos los medios y formatos.
        - Relacionamiento efectivo y oportuno con todos los medios de comunicación.
        - Información disponible y oportuna con todos los medios de comunicación.
      - **Expectativas:**
        - Disponibilidad de más voceros.
        - Stock de respuestas a temas comunes.
    - **Impactos:**
      - **Oportunidades:**
        - Aliado en la comunicación mediante el cual se informa a la ciudadanía sobre la gestión, obras, proyectos y actividades que desarrolla la empresa.
        - Publicidad de los procesos de contratación en prensa y medios online.
      - **Amenazas:**
        - Exaltación de noticias negativas.
        - Divulgación de información imprecisa.
  - **Responsable de la interacción**
    - **Área líder:** Secretaría General - Oficina Imagen Corporativa y Comunicaciones.
    - **Áreas involucradas:** Todas las Áreas.
    - **Procesos relacionados:**
      - Gestión de comunicaciones.



- Servicio Acueducto.
- Servicio Alcantarillado.
- Gestión Ambiental.
- Gestión Contractual.
- Gestión Jurídica.
- Gestión Comercial.