

# INFORME DE SEGUIMIENTO FACTURA ACCESIBLE Y ANEXO BRAILE

**Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente  
Dirección de Apoyo Comercial**

Versión: 0001

Fecha: 05/08/2022

Está prohibido cualquier tipo de explotación y, en particular, la reproducción, distribución, comunicación pública y/o transformación, total o parcial, por cualquier medio, de este documento sin el previo consentimiento expreso y por escrito de la EAAB-ESP.

## HOJA DE CONTROL

<b>Empresa</b>	Acueducto y Alcantarillado de Bogotá ESP		
<b>Entregable</b>	Informe de seguimiento factura accesible y anexo braille		
<b>Autor</b>	Dirección de Apoyo Comercial		
<b>Versión/Edición</b>	00001	<b>Fecha Versión</b>	05/08/2022
<b>Abap SIE</b>		<b>Fecha Aprobación</b>	05/08/2022
<b>Elaborado por</b>	Javier Villate Maria del Carmen Parra Luz M Zabala		
<b>Aprobado por</b>	Adriana Carvajal	<b>Nº Total de Páginas</b>	26

### REGISTRO DE CAMBIOS

<b>Versión doc</b>	<b>Causa del Cambio</b>	<b>Responsable del Cambio</b>	<b>Fecha del Cambio</b>
0001	Versión inicial	Luz M Zabala	05/08/2022

### CONTROL DE DISTRIBUCIÓN

<b>Nombre y Apellidos</b>
Luz M Zabala

## Contenido

1. INTRODUCCION	1
2. IMPLEMENTACIÓN DE FACTURA ACCESIBLE Y ANEXO BRAILLE	2
Antecedente Normativo	2
Antecedentes del Proyecto	2
3. IMPLEMENTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE FACTURA ACCESIBLE Y ANEXO BRAILLE	6
2.1 Ajuste al RFC - Web -Sistema Empresarial SAP	6
2.2 AJUSTE DEL FORMULARIOS WEB	6
2.3 Revision de la URL larga y corta	9
2.4 Revisión del correo de bienvenida luego de la inscripción	9
2.6 Elaboración de la plantilla HTML y texto de envío de la factura accesible	10
2.7 Elaboración del mensaje de texto SMS	10
2.9 Definición, análisis, diseño, implementación y pruebas para la generación, envío y trazabilidad del servicio de factura accesible	11
3. ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES	13
3.1 KICKOFF de la factura accesible y anexo braille	13
3.2 Publicidad en tv, periódico impreso, medios electrónicos Y RADIO.	15
Publicidad en Redes Sociales	20
4. RESULTADOS EN CIFRAS A LA FECHA	21




## 1. INTRODUCCION

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá ESP dentro de su modelo de modernización sostenible y en la búsqueda de promover la equidad y la inclusión aunó todos sus esfuerzos en el proyecto de Factura Accesible y Anexo Braille dirigido a la población con ceguera o con baja visión diagnosticada. Para materializar esta iniciativa se contó con la asesoría y el apoyo permanente del Dr. Carlos Parra el director del Instituto Nacional para Ciegos (INCI) y sus equipos de trabajo de Accesibilidad e Imprenta Nacional de Ciegos, así como el apoyo técnico de nuestro aliado de impresión física y digital Carvajal Soluciones de Comunicación SAS, todos juntos hemos logrado eliminar las barreras de comunicación, aumentando para esta población la capacidad de tomar el control del servicio de agua y su presupuesto familiar a través del conocimiento de nuestra factura del servicio público de acueducto y alcantarillado.

En este sentido, el presente documento hace un breve resumen de los hitos principales que se realizaron para lograr este resultado.

## 2. IMPLEMENTACIÓN DE FACTURA ACCESIBLE Y ANEXO BRAILLE

### 2.1 Antecedente Normativo

POLÍTICA O SISTEMA A CUMPLIR	DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA O SISTEMA QUE SE CUMPLE
	<p>Política Pública Nacional de Discapacidad e Inclusión Social –PPDIS, para asegurar el goce pleno de los derechos y el cumplimiento de los deberes de las personas con discapacidad, sus familias y cuidadores para el periodo 2013 – 2022.</p>
	<p>LEY 1346 de 2009. Por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad", adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006 con el propósito de promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente.</p>
	<p>El Sistema Distrital de Discapacidad, es el conjunto de orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, instituciones y procesos sociales y comunitarios que permiten la puesta en marcha de los principios de la política pública de discapacidad para el Distrito Capital consagrados en el Decreto 470 de 2007.</p>

### 2.2 Antecedentes del Proyecto

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá ESP comprometida con la inclusión y empoderamiento de las personas con discapacidad visual a través del apoyo del Instituto Nacional de Ciegos. En este sentido es necesario revisar varios aspectos que se presentan a continuación.

#### Discapacidad visual



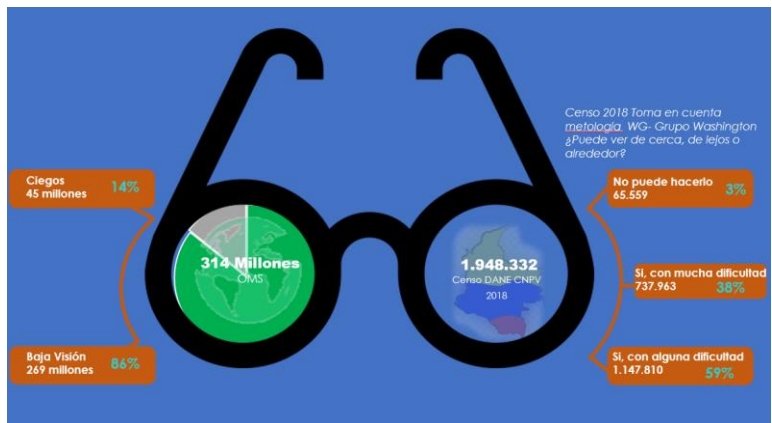
Se considera discapacidad visual a cualquier alteración del sentido de la vista, pudiendo ser ésta total o parcial.

Para entender la realidad que entraña esta discapacidad basta tener en cuenta que a través del sentido de la vista obtenemos el 80% de la información del mundo exterior.

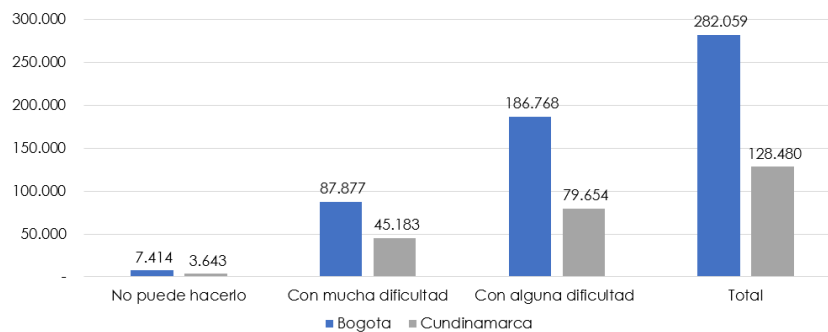
### Tipos de discapacidad visual

	<p><b>LAS PERSONAS CON CEGUERA...</b> no ven nada en absoluto o solamente tienen una ligera percepción de luz (pueden ser capaces de distinguir entre luz y oscuridad, pero no la forma de los objetos). Estas personas obtienen información por vía auditiva y táctil principalmente</p>
	<p><b>LAS PERSONAS CON BAJA VISIÓN DIAGNOSTICADA...</b> presentan una disminución significativa, pero con suficiente visión como para ver la luz, orientarse en ella y usarla con propósitos funcionales. Estas personas presentan un campo de visión funcional, pero reducido, difuso, sin contornos definidos, con predominio de sombras, por tanto la información visual que perciben no es completa.</p>

### Contexto mundial y nacional discapacidad visual



### Contexto local









## ¿Quién es el Instituto Nacional de Ciegos INCI?

El Instituto Nacional para Ciegos -INCI es una entidad de carácter técnico asesor adscrita al **Ministerio de Educación**, creada mediante el Decreto 1955 del 15 de Julio de 1955.

Trabaja para garantizar los derechos de los colombianos ciegos y con baja visión en términos de inclusión social, educativa, económica, política y cultural.

Brinda servicios de asistencia técnica y asesoría a las demás entidades que a nivel nacional, territorial y local tienen a cargo la atención de las personas con discapacidad visual en el país.

## ¿Qué servicios presta el Instituto Nacional de Ciegos INCI?

	<p><u>INCI Radio</u></p> <p>La emisora virtual que tiene el propósito de contribuir a la educación e información de la población</p>
	<p><u>Centro Cultural</u></p> <p>Garantizamos el acceso a la cultura con actividades multisensoriales, talleres y fomento a la lectura</p>
	<p><u>Imprenta Nacional para Ciegos</u></p> <p>La Imprenta ofrece el servicio de elaboración de productos impresos con el sistema braille</p>
	<p><u>La Tienda INCI</u></p> <p>Punto de venta de productos especializados para personas con discapacidad visual</p>
	<p><u>Biblioteca Virtual para Ciegos</u></p> <p>Es una Biblioteca Virtual que permite el acceso a libros hablados, textos y otros contenidos digitales</p>
	<p><u>Asistencia Técnica</u></p> <p>Brinda servicios de asesoría a la población en temas de inclusión, garantía de derechos y participación</p>

## Nos preguntamos en la EAAB-ESP

**¿Cómo puede ver su factura de acueducto una persona con discapacidad visual?**

La respuesta es:

**Factura con otros ojos  
escúchala o tócala**

**Un servicio inclusivo de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá para la población con discapacidad visual.**

**Con el apoyo de INCI**

**Para cumplir con nuestros usuarios la EAAB-ESP creo dos servicios de inclusión a la discapacidad visual:**

**Servicio No. 1.**

**Factura virtual accesible.**

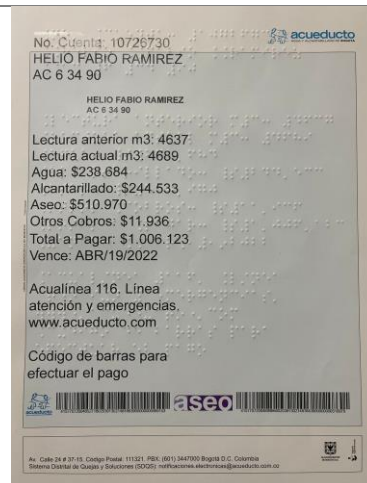
A través del cual le llegará al usuario un correo electrónico un pdf accesible, diseñado especialmente para que pueda escucharlo mediante el Lector de Pantalla que utilice habitualmente.



**Servicio No. 2.**

**Anexo Braille.**

Anexo elaborado en braille y tinta y letra macro tipo que llegará al domicilio de la persona inscrita cada periodo de facturación para su lectura correspondiente, el cual podrá ser usado para pago en el sistema bancario.

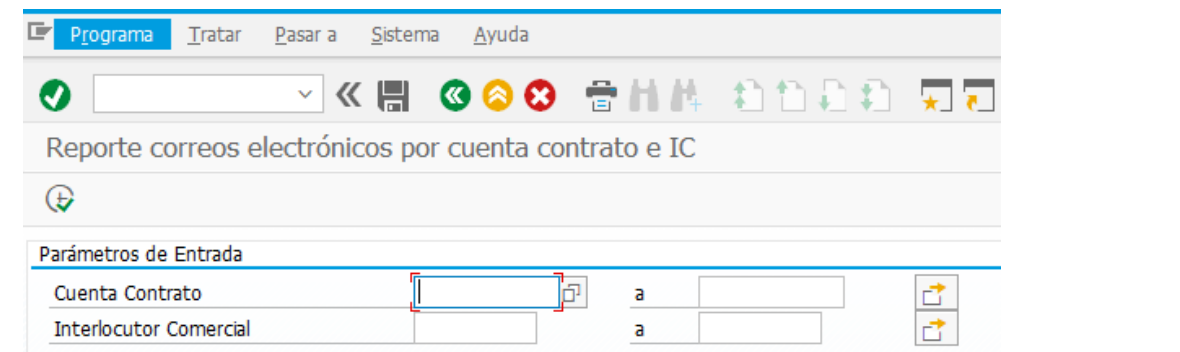




### 3. IMPLEMENTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE FACTURA ACCESIBLE Y ANEXO BRAILLE

Para lograr los dos productos anteriormente inscritos la EAAB-ESP realizó las siguientes actividades:

#### 2.1 Ajuste al RFC - Web -Sistema Empresarial SAP



Cuenta Contrato	Correo Electrónico	Fecha Inicio	Fecha Fin	Celular	Factura Digital (S/N)	Indicador Braille (S/N)
000012516406	frasserjohann@hotmail.com	06. 04.2022	31.12.9999	3192485654	S	S

#### 2.2 AJUSTE DEL FORMULARIOS WEB



Bienvenido a la factura virtual de la EAAB

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, dentro de su programa de modernización sostenible, en una acción amigable con el planeta y pensando en la comodidad de los ciudadanos, lanza un nuevo servicio por medio del cual todos los usuarios pueden acceder de manera gratuita a la factura virtual. Inscríbete, empieza a recibir tu factura virtual en el correo electrónico y olvídate del papel.

## Datos de contacto



Campos con \* son de carácter obligatorio

Tipo de Documento \*

 Cédula de ciudadanía


Número de identificación \*




Nombre y apellido \*



Somos incluyentes. Selecciona tu condición visual \*

 Sin discapacidad visual

 Sin discapacidad visual

Núm

 Ceguera o Baja visión diagnosticada deseo recibir Anexo Braille más Factura Accesible

Correo electrónico \*



Confirmar correo electrónico\*



Tipo de propiedad del predio \*

 Arrendado

## Datos de cuenta contrato para factura virtual



Si su cuenta contrato es menor de 8 dígitos, favor rellenar con ceros(0) a la izquierda.

Cuenta Contrato *		
Código de ruta *		

### Términos de aceptación de contrato



- Autorizo al Acueducto de Bogotá a enviarme correos electrónicos informativos.
- Autorizo al Acueducto de Bogotá a enviarme mensajes gratuitos a mi teléfono celular.
- Autorizo al Acueducto de Bogotá para utilizar mis datos personales con la finalidad de: a. Atender, gestionar, responder las solicitudes y consultas presentadas por los canales de atención del Acueducto de Bogotá. b. Informar sobre productos o servicios que estén relacionados con el o los servicios adquiridos. c. Comunicar de manera electrónica o física los estados de cuenta y realizar cobros de cartera, directamente o a través de encargados. d. Evaluar la calidad y realizar encuestas de los servicios de prestados del Acueducto de Bogotá. e. Informar sobre las novedades de las cuentas contrato reportadas por los canales virtuales y presenciales.

[Ver política de tratamiento de datos.](#)

Resuelva esta suma

16

+

14

La respuesta es

30

Activar factura virtual

Limpiar formulario



Dentro del proceso de inscripción el Instituto Nacional de Ciegos reconoció que el valor agregado de la inscripción de la página que tuvo alta motivación fue la implementación del Catcha, el cual facilita a este tipo de población su usabilidad.

Imagen de apoyo en el formulario de inscripción para ubicación de la cuenta contrato:



Imagen de apoyo en el formulario de inscripción para ubicación de la ruta:

Número de ruta en factura

<b>FACTURA POR 2 MESES</b>  Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP NIT: 899.999.094-1		<b>#YoMeQuedoEnCasa</b> <b>Datos del usuario</b> CONSTRUCTORA B R M LTDA CONSTRUCTORA B R M LTDA CL 124 7C 24 AP 504 (INMUEBLE) (CORRESPONDENCIA) ESTRATO: 5 CLASE DE USO: Residencial UNO HABIT./FAMILIAS: 1 UNO. NO HABITACIONAL: 0 <b>ZONA: 1 CICLO: B1 RUTA: B11052A</b> <b>Datos del medidor</b> MARCA: WATERTECH NÚMERO: 11-1303129 TIPO: VELOC15T2 DIÁMETRO: 3/2"
--	--	---

### 2.3 Revisión de la URL larga y corta

URL larga

[https://www.acueducto.com.co/wps/portal/EAB2/Home/mi-cuenta/facturacion/factura\\_virtual!/ut/p/z1/nZFRT4MwFIV\\_iw99HL0rSIhvQBZw6Da2LJt9MQWujAQoKZ3Ef2-dLy4hOL1JH3pyvnuauU8rpkfJWvFel0JVSRW3uL9x9TTyXxZHHVHMPehte7tYRU\\_MW\\_Tj0cDG4aQhzD4zh3vEhfQ4SJ2HJfLd0Kf8TDw4Lld1tgu16H843IbuNh6vxlidiwAad1v\\_if266jZ8w8On1B8ovlqkGrw0jFY2EXHfw2yuWIJe1zL4\\_3G8z2yspV\\_iGCpV1Vky-ad31DwQIDMNgifyMxTnX0spIY45Ru55AJ5UWNYGFHzACsWyQQiktqi-xF7WYFTjirFLa9IJDJGnXVouEKNFiNY-En2Wt6HMukXbm3c4Tqccazi-HuExNMvJ8!/dz/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/](https://www.acueducto.com.co/wps/portal/EAB2/Home/mi-cuenta/facturacion/factura_virtual!/ut/p/z1/nZFRT4MwFIV_iw99HL0rSIhvQBZw6Da2LJt9MQWujAQoKZ3Ef2-dLy4hOL1JH3pyvnuauU8rpkfJWvFel0JVSRW3uL9x9TTyXxZHHVHMPehte7tYRU_MW_Tj0cDG4aQhzD4zh3vEhfQ4SJ2HJfLd0Kf8TDw4Lld1tgu16H843IbuNh6vxlidiwAad1v_if266jZ8w8On1B8ovlqkGrw0jFY2EXHfw2yuWIJe1zL4_3G8z2yspV_iGCpV1Vky-ad31DwQIDMNgifyMxTnX0spIY45Ru55AJ5UWNYGFHzACsWyQQiktqi-xF7WYFTjirFLa9IJDJGnXVouEKNFiNY-En2Wt6HMukXbm3c4Tqccazi-HuExNMvJ8!/dz/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/)

URL corta nueva

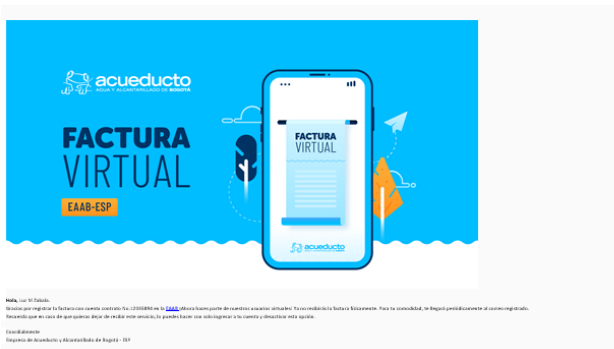
<https://www.acueducto.com.co/wps/vanityurl/FacturaVirtual>

### 2.4 Revisión del correo de bienvenida luego de la inscripción

Registro de factura virtual EAAB-ESP 2021/04/13

**FV** REGISTRO WEB <facturavirtual@acueducto.com.co>  
 Para Luz Mariela Zabala Carvajal  
 CC Luz Mariela Zabala Carvajal

TerminosFacturaVirtual.pdf  
 76 KB



Nota: Luz M Zabala  
 Gracias por cambiar la facturación a cuenta virtual. Para más información consulte la página de bienvenida. Para la consulta de pagos por favor consulte al correo registrado.  
 Recuerde que en caso de que quiera hacer de nuevo otro servicio, lo puede hacer con solo registrar la cuenta y descargar esta app.  
 Ciudad de Bogotá  
 Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP

## 2.5 Revisión de los términos y condiciones

### TÉRMINOS Y CONDICIONES AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES PARA LA ENTREGA LA FACTURA VIRTUAL Y AUTORIZACIÓN PARA LA ENVÍO A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO

El Acueducto de Bogotá será el responsable del tratamiento y, en tal virtud, podrá recolectar, almacenar, usar y contactar al Titular a través de correo electrónico para que le sea enviada la Factura Virtual de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y conjunta de aseo cuando aplique, en cualquier momento y sin previo aviso, por lo cual, es responsabilidad del usuario y/o suscriptor consultarlo periódicamente.

A partir de la aceptación de los términos y condiciones se tiene lo siguiente:

- El **Acueducto de Bogotá** podrá contactar al titular a través de correo electrónico para el envío de estados de cuenta, facturas e información del servicio en relación con las obligaciones derivadas del contrato de servicios públicos celebrado entre las partes.
- El **suscriptor y/o usuario autoriza** al **Acueducto de Bogotá** en forma expresa, libre y voluntariamente al tratamiento de datos personales para realizar la entrega de la **Factura Virtual** con periodicidad bien sea mensual o bimestral, a través del correo electrónico que digite el suscriptor y/o usuario al diligenciar esta autorización.
- El **usuario y/o suscriptor entenderá** que para los efectos de lo previsto en la Ley 142 de 1994 y el Contrato de Servicios Públicos que ha recibido la **Factura Virtual** en la fecha y hora en que el mismo recibe el correo electrónico remitido por la EAAB-ESP en el correo electrónico que registró al diligenciar esta autorización.
- El **suscriptor y/o usuario acepta** que a partir de la fecha esta será la forma de entrega de su **Factura Virtual** y por tanto no habrá entrega de la factura física en físico y/o papel.
- El **Acueducto de Bogotá** con el envío de la **Factura Virtual** al correo electrónico del usuario y/o suscriptor de periodicidad mensual o bimestral, en las condiciones señaladas en este documento, tendrá los mismos efectos de la entrega en físico y/o en papel que se realiza en la dirección del inmueble donde se crean estos servicios.
- El **Acueducto de Bogotá** queda facultado para entregar la **Factura Virtual** en la dirección de correo electrónico suministrada por el usuario y/o suscriptor en la presente autorización que diligenció con periodicidad mensual o bimestral, según corresponda.

El **usuario y/o suscriptor entenderá** que el envío de la **Factura Virtual** por parte de la EAAB-ESP y recepción del usuario y/o suscriptor de los correos electrónicos generados en desarrollo de la presente autorización serán certificados con plena validez jurídica por la empresa autorizada por el **Acueducto de Bogotá**.

El **usuario y/o suscriptor podrá** pagar la **Factura Virtual** indicando el número de referencia de pago a través de los medios virtuales o presenciales o el número de cuenta corriente o referencia de pago a través del botón de pago PSE de la página web [www.acueducto.com.co](http://www.acueducto.com.co) previa aceptación de las condiciones que allí se requieren para su uso.

A partir de la aceptación expresa, libre y voluntaria del usuario/suscriptor del titular de los términos y condiciones el **Acueducto de Bogotá** enviará la **Factura Virtual** al correo electrónico registrado y hasta tanto el suscriptor y/o usuario comunique en cualquier momento por los canales virtuales o los canales de su preferencia al **Acueducto de Bogotá**, que el envío y entrega de facturas sucesivas no se realicen por correo electrónico. Dicha comunicación tendrá efectos a partir del periodo de facturación siguiente.

En mi condición de titular de los datos personales consiento y autorizo de manera expresa e inequívoca, que mis datos personales sean tratados conforme a lo previsto en la Política de Protección de Datos del **Acueducto de Bogotá** y que esta última podrá continuar con el manejo y tratamiento de la información personal para los fines previstos. Consulte el siguiente link: <https://www.acueducto.com.co/legales/responseserviciossuscriptor.html>

Al Aceptar los Términos y Condiciones el suscriptor y/o usuario autoriza al **Acueducto de Bogotá** a que utilice la información suministrada, con el fin de que mensualmente o de acuerdo al periodo de facturación se le envíe y entregue la **Factura Virtual**, de conformidad con la Ley 1881 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

### Aceptación de la autorización:

Declaro haber leído y entendido la totalidad de los términos y condiciones y los acepto

- El **usuario/suscriptor** podrá habilitar el medio de entrega de su factura ya sea físico o por correo electrónico, sin embargo, sin importar el medio seleccionado el usuario entiende que, en caso de no realizarse efectúese la entrega de la factura, tiene la responsabilidad de contactar al **Acueducto de Bogotá** a través de cualquiera de los canales definidos, toda vez que si no recibe de la factura no sea posible la entrega por causas como: el mensaje fue rechazado por el servidor de entrada, la dirección del correo electrónico es inválido, el dominio del correo electrónico es inválido, el mensaje fue rechazado debido a su contenido o el buzón de entrada del destinatario está lleno, el **Acueducto de Bogotá** procederá a habilitar el envío de mensajería de texto SMS con el fin de garantizar la entrega oportuna por otro canal o medio de comunicación de la factura del servicio.
- El **Acueducto de Bogotá** es responsable del funcionamiento y disponibilidad del sitio, para ello trabajará sobre interrupciones, fallas, errores o violaciones de seguridad. Sin embargo, el usuario se compromete a hacer uso adecuado del mismo y no utilizar software especializado o herramientas maliciosas para acceder al sitio y retirar contenidos e información no autorizada o afectar el funcionamiento de este.

Si importar el medio por el cual se obtenga dicha autorización, no puede perderse de vista que el **Acueducto de Bogotá** conserva prueba de la misma, pues la Ley 1881 de 2012 es clara en afirmar que se debe "solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular".

Manifiesto que la presente autorización me fue solicitada y puesta de presente antes de entregar mis datos y que la suscribo de forma libre y voluntaria una vez leído en su totalidad.

## 2.6 Elaboración de la plantilla HTML y texto de envío de la factura accesible

miércoles 01/06/2022 5:23 p. m.  
FV Factura <facturavirtual@acueducto.com.co>  
Factura con accesibilidad del servicio de Acueducto y Alcantarillado

Para Luz Mariela Zabala Carvajal  
Mensaje enviado con importancia Alta.

Factura EAAB.pdf 776 KB  
AccesibleAcueducto\_10549304.pdf 188 KB

Para visualizar correctamente este correo electrónico, recomendamos activar la opción "Mostrar todas las imágenes" en su cliente de correo. Además, sugerimos que este mensaje sea leído como sigue: <https://www.acueducto.com.co>

Apreciado Usuario

CONSTRUEQUIPOS C LOBO GUERRERO Y CIA CONSTRUEQUIPO

Correo electrónico: [vb800@hotmail.com](mailto:vb800@hotmail.com)

Celular de contacto:

Bogotá D.C.

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá le expresa un cordial saludo y nuestra alegría de remitir su factura accesible además a éste correo electrónico. Usted es uno de nuestros clientes pioneros en este nuevo servicio.

Este documento fue elaborado gracias a la alianza **INCI** y **Acueducto de Bogotá** para acercarnos a Usted. Deseamos pedirle que comparta con sus familiares o conocidos esta experiencia que le brindamos desde el Acueducto de Bogotá de acceso autónomo e independiente de su consumo de agua que es tan importante para su vida y presupuesto familiar.

Por último, queremos informarle que adicionalmente estamos remitiendo la factura virtual que solicito en la inscripción para conocimiento de su entorno familiar o empresarial.

[Toma el control de tu consumo de agua sin barreras!]

Cordialmente,

Adriana Carvajal de la Cruz

Directora de Apoyo Comercial

## 2.7 Elaboración del mensaje de texto SMS

EAAB-ESP ha generado tu Factura Virtual xxxxxx revisa Pago Oportuno MMM/DD/AAAA. Adicional te remitimos a. Factura Accesible a tu correo y b. Anexo Braille a tu predio <https://d.cscoco.co/wdelta/w/VSEABB/?h=GI4v>

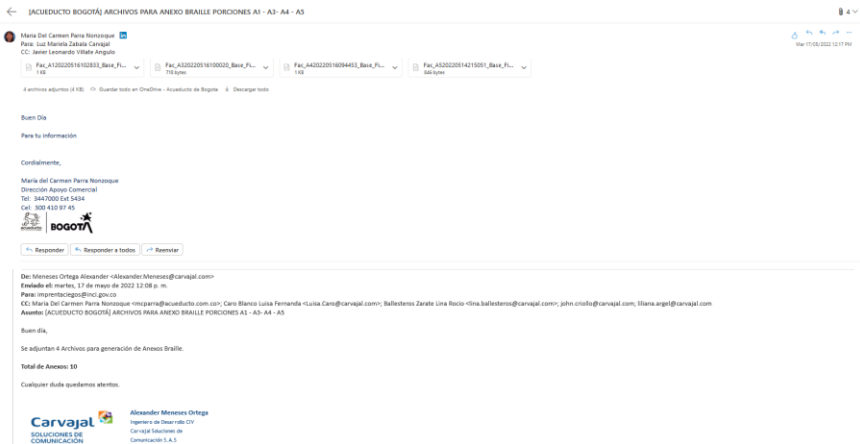
## 2.8 Modificación del pool de impresión

315	316	317	318	319
IND_FRADIG	ZZTELEFONO	ZZCORREO	ZZTOTAJUSTAR	IND_BRAILE
S	3118407212	ANAYELILECHINCHILLACA	S	
S	3192485654	frasserjohan	\$ 4.228	S



## 2.9 Definición, análisis, diseño, implementación y pruebas para la generación, envío y trazabilidad del servicio de factura accesible

En conjunto con nuestro proveedor de impresión Carvajal y el Instituto Nacional para Ciegos – INCI se generó el desarrollo para la generación virtual e impresión de las facturas físicas en sistema Braille y accesibles.



El correo adjunto (2 KB) -> Descargar todo en OneDrive - Acueducto de Bogotá -> Descargar todo

**Para su información**

**Contenido:**

Maria del Carmen Parra Naranque  
Dirección Ayoay Comunal  
Tel: 347000 Ext 5458  
Cel: 300 830 87 41

**De:** Meneses Ortega Alexander <alexander.meneses@carvajal.com>  
**Enviado el:** martes, 17 de mayo de 2022 13:08 a. m.  
**Para:** maria@acueducto.com.co  
**CC:** Maria del Carmen Parra Naranque <mparra@acueducto.com.co>; Ciro Blanco Luján Fernando <clujan@carvajal.com>; Balbastro Zareta Lina Rocio <lina.balbastro@carvajal.com>; juho.crisola@carvajal.com; Itiana Angel@carvajal.com  
**Asunto:** [ACUEDUCTO BOGOTÁ] ARCHIVOS PARA ANEXO BRAILLE PORCIONES A1 - A3 - A4 - A5

Buen día,

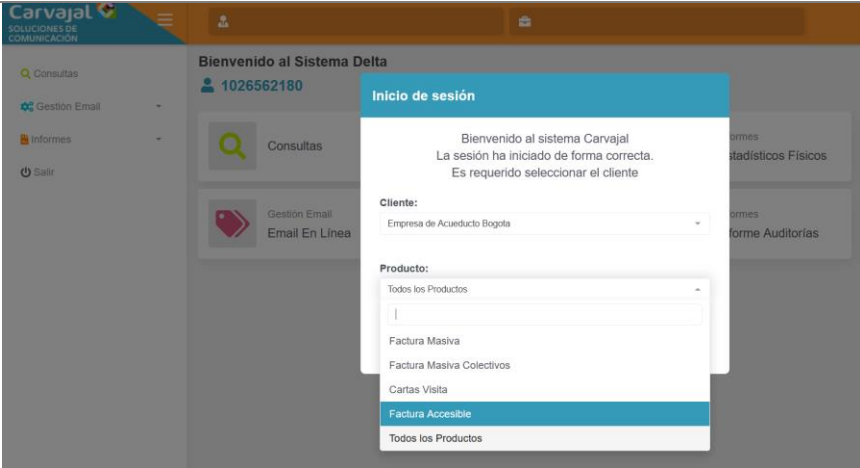
Se adjuntan 4 Archivos para generación de Anexo Braille.

**Total de Anexos:** 10

Cualquier duda quedamos atentos.

**Carvajal** | **Alexander Meneses Ortega**  
SOLUCIONES DE COMUNICACIÓN | Ingeniero de Telecomunicaciones  
Carvajal Ingenieros de Comunicación S.A.S.

---



**Bienvenido al Sistema Delta**

1026562180

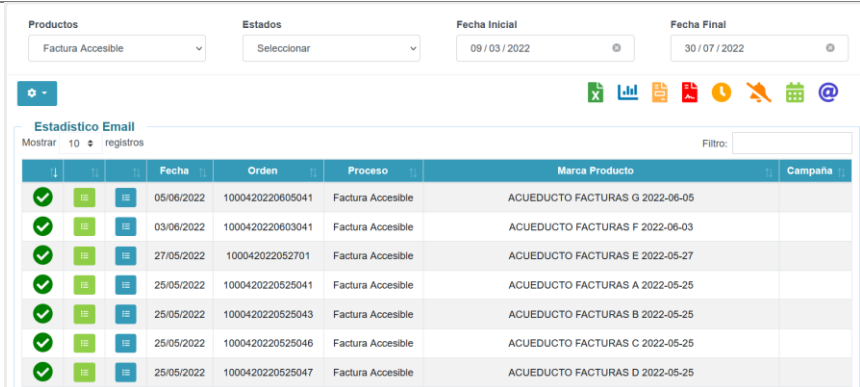
**Inicio de sesión**

Bienvenido al sistema Carvajal  
La sesión ha iniciado de forma correcta.  
Es requerido seleccionar el cliente

**Cliente:**  
Empresa de Acueducto Bogotá

**Producto:**  
Todos los Productos  
Factura Masiva  
Factura Masiva Colectivos  
Cartas Visita  
**Factura Accesible**  
Todos los Productos

---

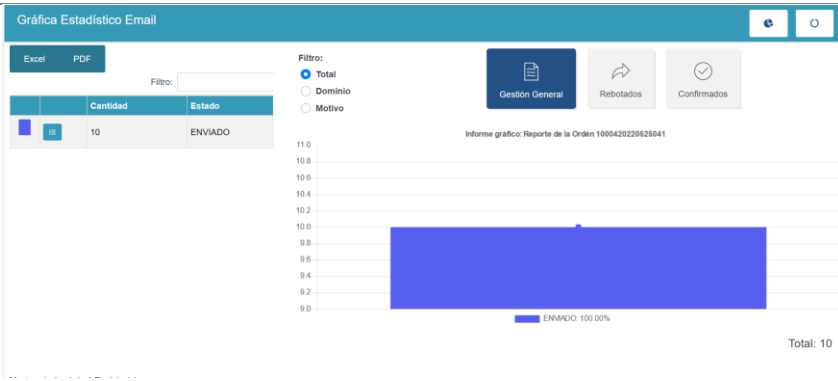


**Productos:** Factura Accesible | **Estados:** Seleccionar | **Fecha Inicial:** 09 / 03 / 2022 | **Fecha Final:** 30 / 07 / 2022

**Estadístico Email**

Mostrar 10 registros | Filtro:

	Fecha	Orden	Proceso	Marca Producto	Campaña
✓	05/06/2022	1000420220605041	Factura Accesible	ACUEDUCTO FACTURAS G 2022-06-05	
✓	03/06/2022	1000420220603041	Factura Accesible	ACUEDUCTO FACTURAS F 2022-06-03	
✓	27/05/2022	100042022052701	Factura Accesible	ACUEDUCTO FACTURAS E 2022-05-27	
✓	25/05/2022	1000420220525041	Factura Accesible	ACUEDUCTO FACTURAS A 2022-05-25	
✓	25/05/2022	1000420220525043	Factura Accesible	ACUEDUCTO FACTURAS B 2022-05-25	
✓	25/05/2022	1000420220525046	Factura Accesible	ACUEDUCTO FACTURAS C 2022-05-25	
✓	25/05/2022	1000420220525047	Factura Accesible	ACUEDUCTO FACTURAS D 2022-05-25	



### 3. ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES

#### 3.1 KICKOFF de la factura accesible y anexo braille

Lanzamiento por la Gerente General Factura Accesible y Anexo Braille 09/03/2022



Acueducto de Bogotá #SomosAgua  
@AcueductoBogota

#EsNoticia | Lanzamos nuestra factura del agua: accesible para personas con discapacidad visual, la cual trabajamos en equipo con el @INCI\_colombia .

✓ Más de 280 mil personas podrán beneficiarse con el servicio.

Conoce más en: [bit.ly/3KvZiFy](https://bit.ly/3KvZiFy)



2:19 p. m. - 9 mar. 2022 · Twitter for Android

Acueducto de Bogotá #SomosAgua  
@AcueductoBogota

#EsNoticia | Lanzamos nuestra factura del agua: accesible para personas con discapacidad visual, la cual trabajamos en equipo con el @INCI\_colombia .

✓ Más de 280 mil personas podrán beneficiarse con el servicio.

Conoce más en: [bit.ly/3KvZiFy](https://bit.ly/3KvZiFy)



2:19 p. m. - 9 mar. 2022 · Twitter for Android

#### Invitación Facebook Live a la ciudadanía sobre Factura Accesible y Anexo Braille 08/03/2021

Acueducto de Bogotá transmitió en vivo.  
8 mar. ·



MIÉ, 9 DE MAR.  
Foro Un llamado por la Diversidad  
Evento online  
Me interesa  
A Somosagua le interesó

#### Invitación Facebook Live a la ciudadanía sobre Factura Accesible y Anexo Braille 09/03/2021

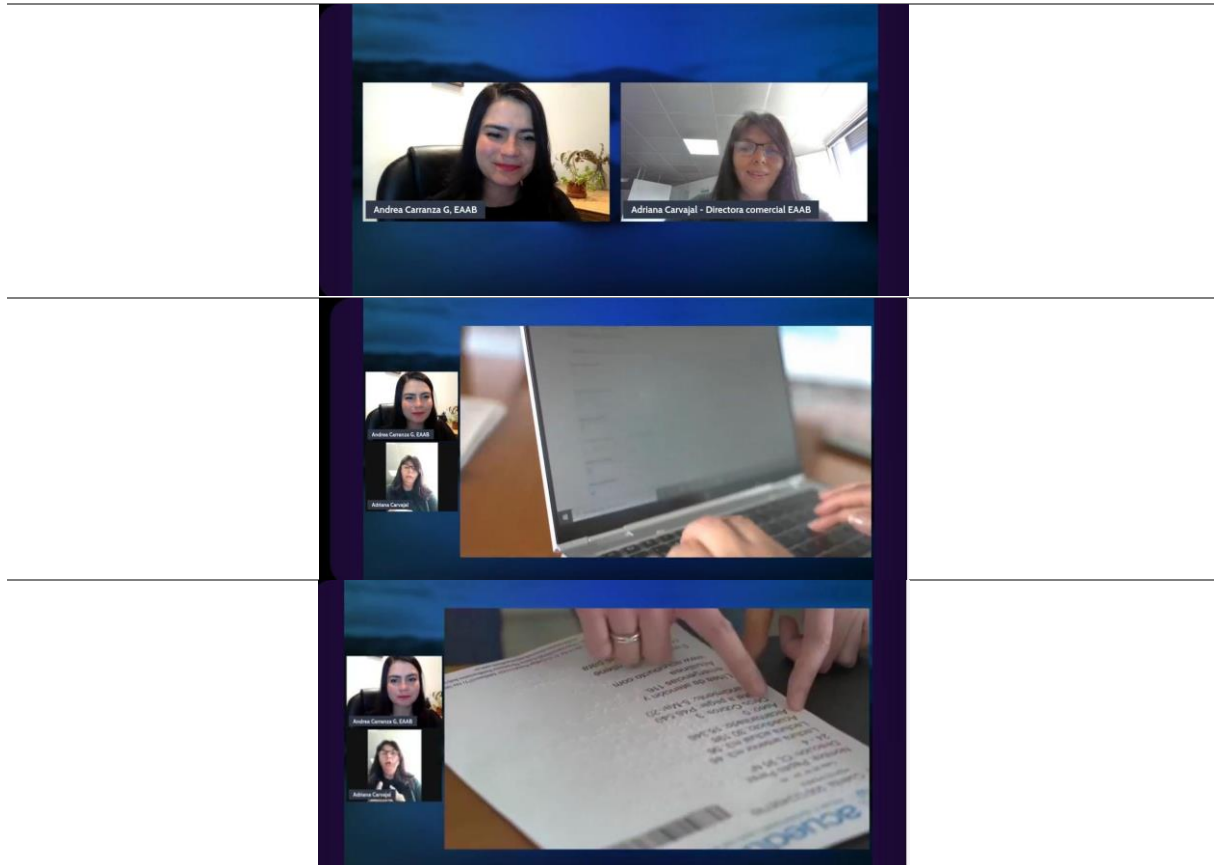
Acueducto de Bogotá transmitió en vivo.  
9 mar. ·

Lanzaremos nuestra factura con accesibilidad para personas con discapacidad y conversaremos con empresas ganadoras del Ranking Par sobre cómo ser una organización más diversa, equitativa e inclusiva.



29 4 comentarios · 7 veces compartido






### Invitación interna


Para

martes 08/03/2022 4:19 p. m.  
Informativo  
¡Mañana a las 9:00 a.m.!



Para

martes 08/03/2022 2:55 p. m.  
Informativo  
¡Participa en el foro!



### 3.2 PUBLICIDAD EN TV, PERIÓDICO IMPRESO, MEDIOS ELECTRÓNICOS Y RADIO.

#### Boletín de Prensa a medios

Boletín de  
PRENSA



#### Factura del agua: accesible para personas con discapacidad visual

- El proyecto que contó con el acompañamiento del Instituto Nacional para Ciegos (INCI) hace parte de la estrategia del Acueducto de Bogotá para promover la equidad, la inclusión y la diversidad.
- La población con ceguera o con baja visión diagnosticada podrá acceder a la factura virtual accesible y a la impresa en lenguaje Braille.
- Más de 280 mil personas podrían beneficiarse de este nuevo servicio del Acueducto de Bogotá.

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá dentro de su modelo de modernización sostenible y en la búsqueda de promover la equidad y la inclusión lanza a partir de este mes el servicio de factura virtual accesible e impresa en lenguaje braille dirigido a la población con ceguera o con baja visión diagnosticada. Cristina Arango, gerente general de la EAAB y Carlos Parra Dussán el director del Instituto Nacional para Ciegos (INCI) dieron a conocer esta iniciativa que contribuye a eliminar barreras de comunicación, aumentando su capacidad de tomar el control del servicio de agua y su presupuesto familiar a través del conocimiento de su factura.

Según el informe del Censo de Población y Vivienda, realizado por el DANE en 2018, en Colombia existían más de 2 millones de personas con algún tipo de discapacidad visual, en Bogotá habitan cerca de 280 mil; lo anterior significa que la factura virtual accesible y el anexo en braille podrá mejorar la calidad de vida de cientos de miles de habitantes de la capital.

Para inscribirse a la factura virtual accesible y el anexo en braille, el usuario deberá ingresar a [www.acueducto.com.co](http://www.acueducto.com.co) botón factura virtual, y diligenciar el formulario, indicando su condición visual.

No toda la población con discapacidad visual está capacitada para interpretar documentos en braille. Por ello, tendremos las dos opciones: Primero la factura virtual accesible le llegará a su correo electrónico y podrá escucharla haciendo uso del lector de pantalla para ciegos o personas con visión reducida que el interesado ya utilice habitualmente. Así mismo el usuario podrá elegir recibir la factura en braille, impresión que se llevará a cabo en la Imprenta Nacional Para Ciegos del INCI (Instituto Nacional para Ciegos).

Solo se requiere la inscripción inicial el servicio y en la siguiente vigencia empieza a recibir su factura indefinidamente, a no ser que se desvincule del servicio.

Av. Calle 24 # 37-15, Código Postal: 111321.  
PBX: (571) 3447000. Acueducto 110  
[www.acueducto.com.co](http://www.acueducto.com.co) - Bogotá D.C., Colombia  
MPE02201P04-03



Página 1 de 2

Boletín de  
PRENSA



Con la factura virtual accesible y anexo en braille, el Acueducto de Bogotá aporta a los Objetivos de Desarrollo Sostenible al reducir las desigualdades y se alinea con el Sistema Distrital de Discapacidad, que busca el desarrollo humano, social y sostenible de las personas con discapacidad, sus familias, cuidadoras y cuidadores para así lograr la inclusión y dignidad de poblaciones vulnerables.

Invitamos a todos los interesados a inscribirse y sentirse reconocidos y acogidos sin barreras por el Acueducto de Bogotá.

Somos agua de todos los colores

Av. Calle 24 # 37-15, Código Postal: 111321.  
PBX: (571) 3447000. Acueducto 110  
[www.acueducto.com.co](http://www.acueducto.com.co) - Bogotá D.C., Colombia  
MPE02201P04-03

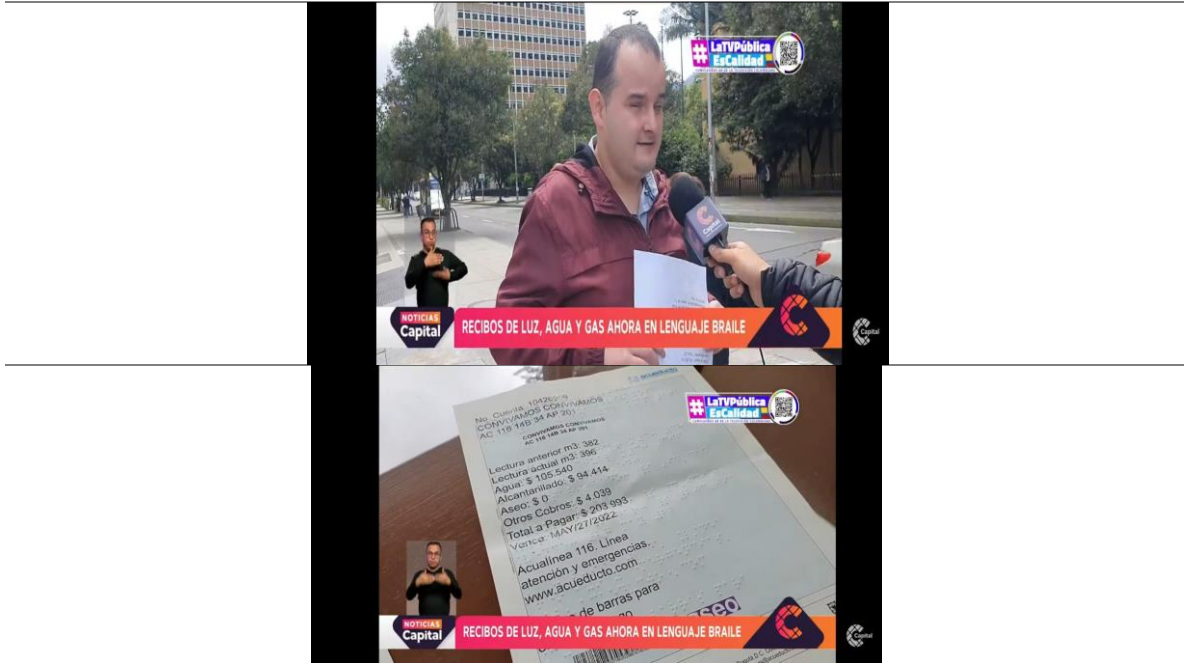


Página 2 de 2

#### Televisión

#### CONEXIÓN CAPITAL





**Periódico impreso**

09/03/2022 Periódico ADN



09/03/2022 Periódico la Republica



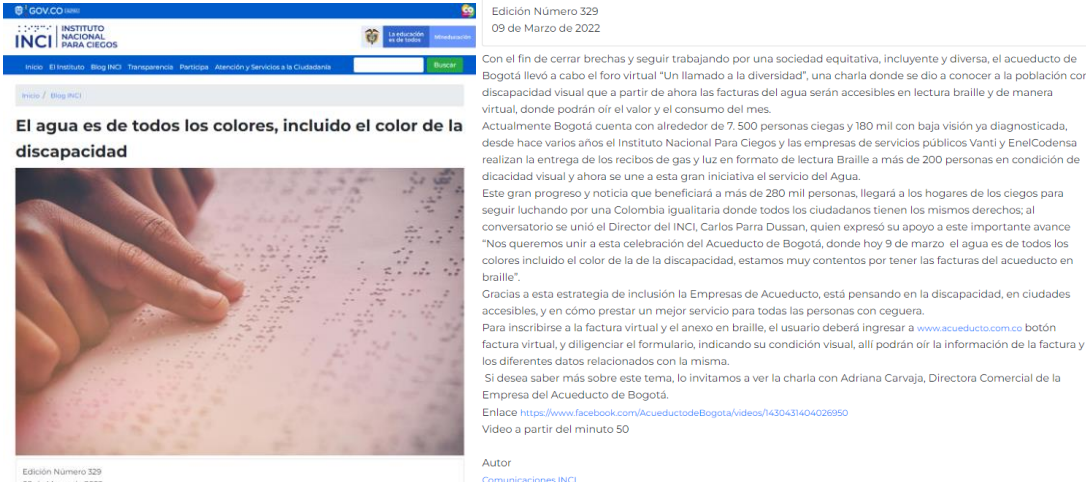
10/03/2022 Periódico Q´HUBO Bogotá



## Medios Electrónicos

Noticias INCI-Instituto Nacional de Ciegos

[HTTPS://INCI.GOV.CO/BLOG/EL-AGUA-ES-DE-TODOS-LOS-COLORES-INCLUIDO-EL-COLOR-DE-LA-DISCAPACIDAD](https://inci.gov.co/blog/el-agua-es-de-todos-los-colores-incluido-el-color-de-la-discapacidad)



The screenshot shows the INCI website interface. The article title is 'El agua es de todos los colores, incluido el color de la discapacidad'. The text discusses the implementation of Braille invoices for visually impaired citizens, mentioning that Bogotá has approximately 7,500 blind people and 180,000 with low vision. It highlights the support from the Director of INCI, Carlos Parra Dussan, and provides a link to a Facebook video about the initiative. The author is identified as 'Comunicaciones INCI'.

Distrito Capital Bogota

[HTTPS://BOGOTA.GOV.CO/MI-CIUDAD/HABITAT/FACTURA-DE-ACUEDUCTO-ACCESIBLE-PARA-PERSONAS-CON-DISCAPACIDAD-VISUAL](https://bogota.gov.co/mi-ciudad/habitat/factura-de-acueducto-accesible-para-personas-con-discapacidad-visual)



The screenshot shows the Bogotá website article titled 'Factura de Acueducto será accesible para personas con discapacidad visual'. It features a photograph of hands reading a Braille invoice. The article states that more than 200 people will benefit from this service. The publication date is March 9, 2022.

El Espectador

HTTPS://WWW.ELESPECTADOR.COM/BOGOTA/ACUEDUCTO-DE-BOGOTA-OFRECERA-FACTURAS-EN-BRAILLE-PARA-PERSONAS-CIEGAS/



A partir de marzo las personas con discapacidad visual en la capital podrán recibir sus facturas de agua impresas en sistema braille o de manera virtual en un formato accesible, a través de un nuevo servicio de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá (EAAB).

Esta iniciativa, que se realizó en conjunto con el Instituto Nacional para Ciegos (INCI), busca aumentar la capacidad de la población con ceguera o con baja visión diagnosticada en Bogotá para controlar su consumo de agua y su presupuesto familiar a través del conocimiento de su factura de agua.

**Lea también: Entran en operación 172 buses eléctricos en Bogotá**

"Estamos muy contentos por tener las facturas del acueducto en braille. Con eso podemos saber cuánto hemos consumido, cuál es la estrategia de ahorro y cuánto podemos cotejar o comparar con el mes anterior", aseguró Carlos Parra, director del INCI.

Noticias Andesco

HTTPS://WWW.ANDESCO.ORG.CO/2022/03/11/ACUEDUCTO-DE-BOGOTA-OFRECERA-FACTURAS-EN-BRAILLE-PARA-PERSONAS-CON-DISCAPACIDAD-VISUAL/



Acueducto de Bogotá ofrecerá facturas en braille para personas con discapacidad visual

Tomado de El Espectador

Este nuevo servicio del Acueducto también ofrecerá una factura virtual accesible que podrá ser escuchada a través de un lector de pantalla para ciegos o personas con visión reducida. Se estima que en Bogotá hay más de 280 mil personas con alguna discapacidad visual.

A partir de marzo las personas con discapacidad visual en la capital podrán recibir sus facturas de agua impresas en sistema braille o de manera virtual en un formato accesible, a través de un nuevo servicio de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá (EAAB).

Esta iniciativa, que se realizó en conjunto con el Instituto Nacional para Ciegos (INCI), busca aumentar la capacidad de la población con ceguera o con baja visión diagnosticada en Bogotá para controlar su consumo de agua y su presupuesto familiar a través del conocimiento de su factura de agua.

Noticias El Tiempo

HTTPS://WWW.ELTIEMPO.COM/BOGOTA/FACTURAS-DEL-AGUA-ACCESIBLES-PARA-PERSONAS-CON-DISCAPACIDAD-VISUAL-657189



Revista Semana

HTTPS://WWW.SEMANA.COM/CONFIDENCIALES/ARTICULO/FACTURA-DEL-AGUA-EN-BOGOTA-AHORA-TENDRA-LENGUAJE-BRAILLE/202209/



Revista Conexión Capital

HTTPS://CONEXIONCAPITAL.CO/ACUEDUCTO-DE-BOGOTA-OFRECERA-NUEVAS-FACTURAS-EN-BRAILLE/



La población con discapacidad visual o con baja visión diagnosticada tendrá la oportunidad de **adquirir la factura del agua de manera virtual accesible o impresa en lenguaje braille a partir de marzo**. La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá (EAAB) realizó esta modificación en el marco de su modelo de modernización sostenible y en la búsqueda de promover la equidad y la inclusión.

"Estamos muy orgullosos de hoy presentarle a los usuarios que tienen discapacidad visual una nueva forma para poder acceder a nuestra factura", destacó **Cristina Arango**, gerente general de la EAAB. Quienes decidan recibir la factura en braille, la EAAB advirtió que la impresión se llevará a cabo en la Imprenta Nacional Para Ciegos.

La funcionaria explicó que aquellos que decidan tener la factura virtual, podrán recibirla a través de su correo electrónico y así escucharla junto con los demás datos de consumo **haciendo uso del lector de pantalla para personas con discapacidad**. Esta opción surgió debido a que no toda la población está capacitada para interpretar documentos en braille.

Cabe recordar que según el informe del Censo de Población y Vivienda realizado por el DANE en 2018, en Colombia existen más de dos millones de personas con algún tipo de discapacidad visual. Arango indicó que, con el nuevo modelo de factura, **"potencialmente puede beneficiar alrededor de 280.000 personas — que habitan en Bogotá — que hoy tienen esta condición"**, agregó.

Centro de Rehabilitación para Adultos Ciegos CRAC

https://www.schoolandcollegelistsings.com/CO/Bogotá%3%A1/1469891313228234/Ce  
ntro-De-Rehabilitaci%C3%B3n-Para-Adultos-Ciegos-crac

14/03/2022

[www.acueducto.com.co](http://www.acueducto.com.co)

Compartimos información que nos llega desde la Empresa de Agua y Alcantarillado de Bogotá:

Factura del agua: accesible para personas con discapacidad visual

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá (EAAB) dentro de su modelo de modernización sostenible y en la búsqueda de promover la equidad y la inclusión lanza a partir de este mes el servicio de factura virtual accesible e impresa en lenguaje braille dirigido a la población con ceguera o con baja visión diagnosticada.

Para inscribirse a la factura virtual accesible y el anexo en braille, el usuario deberá ingresar a [www.acueducto.com.co](http://www.acueducto.com.co) botón factura virtual, y diligenciar el formulario, indicando su condición visual, allí podrán oír la información de la factura y los diferentes datos relacionados con la misma.

Radio

RCN Radio



La FM

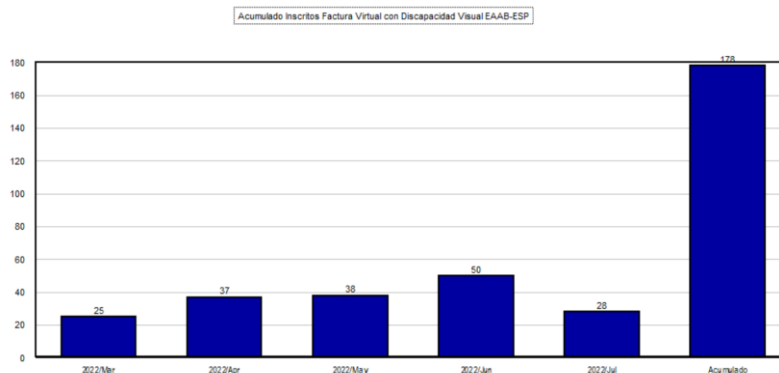


PUBLICIDAD EN REDES SOCIALES



#### 4. RESULTADOS EN CIFRAS A LA FECHA

El balance de usuarios inscritos con discapacidad visual con corte 31 de julio de 2022 a través de la página web es el siguiente:



Fuente: Transacción ZBI192  
Corte: 31 de julio de 2022

Nota: Es importante que a nivel de inscripción los usuarios se dan de baja o alta con frecuencia por lo que la estadística puede variar diariamente en el presente o en el pasado.

Ahora bien, en cuanto al balance de entregas de los servicios a los usuarios tenemos lo siguiente:

Tipo de Servicio	Total
Factura Accesible	192
Anexo Braille	148
<b>Total entregas</b>	<b>340</b>

Balance Total de entregas de Servicio de Anexo Braille y Factura Accesible

Por zona de servicio y vigencias de facturación en las áreas de prestación de servicio de la EAAB-ESP tenemos lo siguiente:

ZONA	Vigencia 30	Vigencia 40	Vigencia 50	Total general
1	29	50	14	93
2	17	27	9	53
3	23	43	4	70
4	14	28	8	50
5	16	41	17	74
<b>Total Factura Accesible y Anexo Braille</b>	<b>99</b>	<b>189</b>	<b>52</b>	<b>340</b>

Balance por Zonas de entregas Servicio de Anexo Braille y Factura Accesible



Fuente: Spool de Impresión Vigencias 30, 40 y 50 y Sistema Delta

Del proceso de inscripción se pudo identificar que algunos usuarios por error se registraron en el formulario rápido con la opción de discapacidad visual, por lo anterior con el back office del Call Center, se realizó la confirmación para ajustar y actualizar correctamente la inscripción de las cuentas antes del reparto virtual y físico a cada cliente.

De otra parte, con el fin de dar la bienvenida a los usuarios con discapacidad visual, la Empresa realizó la entrega certificada del anexo Braille junto con Kit a través del operador postal 472



Kit de Bienvenida de la EAAB-ESP para discapacitados visuales

Por último, la EAAB-ESP deja como retos para este año 2022 importante, donde vamos a acudir a diferentes asociaciones y organizaciones de la ciudad que nos permitan llegar a los usuarios con discapacidad visual y a través de ellos logremos de forma importante la inscripción del potencial de usuarios que tenemos para aceptar recibir nuestra factura accesible y anexo braille para consulta de los servicios que prestamos.

**Elaboró,**

Javier Villate  
Tecnólogo Administrativo  
Direccion de Apoyo Comercial

**Elaboró,**

Maria del Carmen Parra  
Tecnólogo Administrativo  
Direccion de Apoyo Comercial

**Elaboró,**

Luz M Zabala Carvajal  
Profesional Especializado  
Direccion de Apoyo Comercial

**Revisó / Aprobó,**

Adriana Carvajal de la Cruz  
Director de Apoyo Comercial