

CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE INTERÉS EAAB-ESP 2024-2028

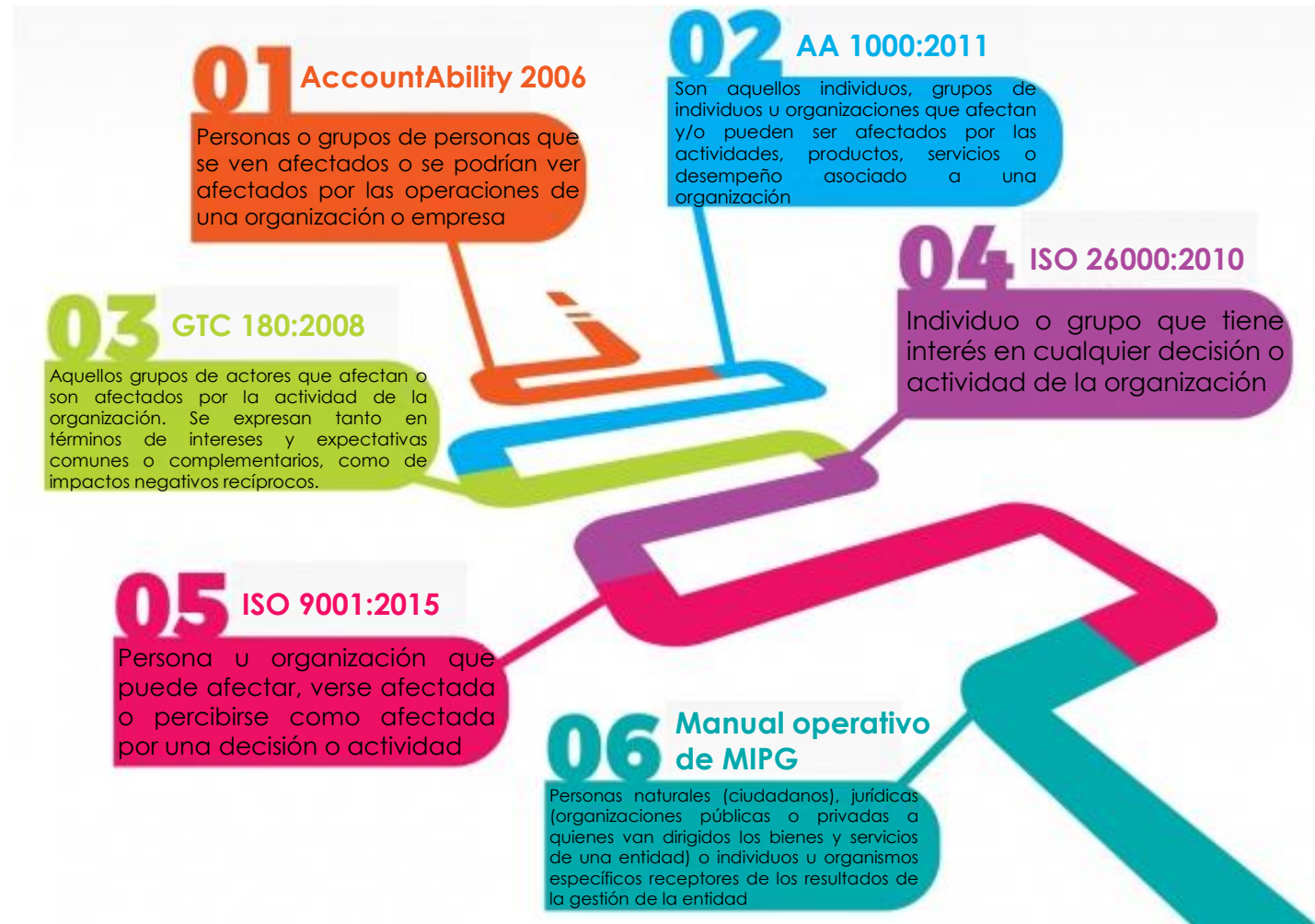
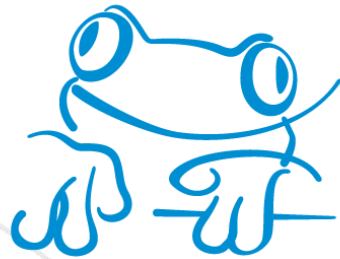
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP



1. CONTEXTO

DEFINICIÓN GRUPOS DE INTERÉS EAAB-ESP

Conjunto de actores internos o externos que afectan o son afectados por la gestión empresarial



ANTECEDENTES

	PGE 2012-2016	PGE 2016-2020	PGE 2020-2024
Grupos de interés caracterizados	20	17	8
Aplicación de lineamientos metodológicos	Propios	<ul style="list-style-type: none"> • Norma AA1000SES (2011) • Manual para la práctica de las relaciones con los grupos de interés (AccountAbility: 2006) 	<ul style="list-style-type: none"> • Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del DNP • Manual Único de Rendición de Cuentas de la Función Pública • Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG
Construcción	Participativa	Participativa	Participativa
Aprobación Alta Gerencia	No	Parcial	Si
Documentación	No	Parcial	Si
Socialización y divulgación	Parcial	Si	Si

JUSTIFICACIÓN

Procedimiento
MPEE0110P Caracterización y medición de grupos de interés

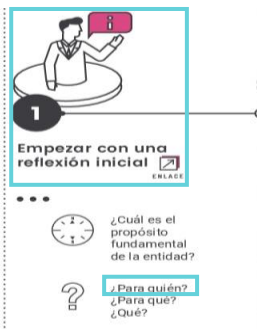
Actividad			
Id	Nombre	Meta / Producto	Medio de Verificación
1	Actualizar la Caracterización de Grupos de Interés	Actualización Caracterización de Grupos de Interés	Documento soporte Caracterización de Grupos de Interés MPEE0110F01 Caracterización Grupos de interés

1

2



Política Planeación Institucional



3



NTC ISO 9001:2015

Numeral 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

4




EG Eficiencia en la gestión empresarial: Lineamientos estratégicos respecto a clientes, servicios que ofrece, "stakeholders", procesos, personal y, tecnología.

5



Nuevo Marco Tarifario

Con el fin de fomentar el factor del **DHASB** relacionado con el acceso a la información y participación se involucre el nivel de satisfacción de los servicios prestados como parte de las metas y estándares del servicio que se tendrían para el próximo marco tarifario..... Los resultados de la encuesta de NSU corresponderán a un estándar de medición para los prestadores del NMTGP.



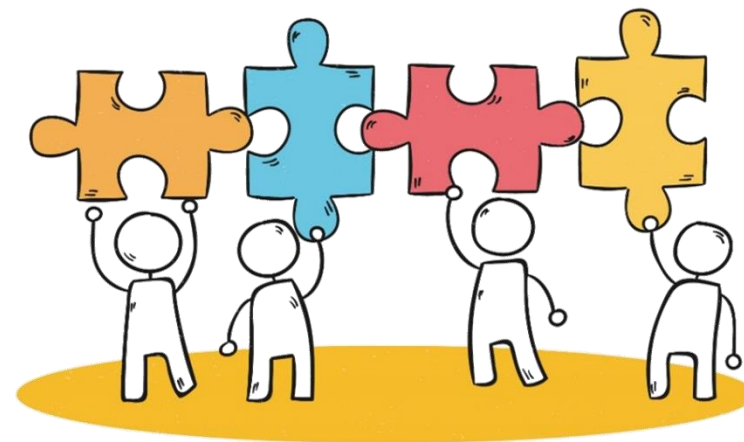
2. METODOLOGÍA: GUÍA DE CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR. FUNCIÓN PÚBLICA (VERSIÓN 5)

¿QUÉ ES CARACTERIZAR?

Identificar y obtener información sobre las particularidades (Características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los grupos de interés con los que interactúa la Empresa, con el fin de agruparlos o segmentarlos de acuerdo con atributos o características similares y a partir de allí gestionar acciones para:

- Diseñar productos y servicios.
- Ampliar y/o mejorar canales de atención.
- Diseñar estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía.
- Implementar estrategia de rendición de cuentas que incluya acciones pertinentes en materia de información, diálogo y responsabilidad.
- Diseñar e implementar mecanismos de participación ciudadana.
- Implementar y evaluar políticas públicas.
- Fortalecer los escenarios de relacionamiento.
- Responder de mejor manera a las necesidades e intereses de los grupos de interés.
- Retroalimentar la gestión interna.

ÁREAS INVOLUCRADAS EN LA CARACTERIZACIÓN



Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos

- Coordinar el ejercicio de caracterización.
- Centralizar información del ejercicio de caracterización y gestionar su aprobación.
- Coordinar con las áreas líderes de grupos de interés la definición de mecanismos de relacionamiento y medición.
- Coordinar la medición de satisfacción y percepción.
- Elaborar informe anual de caracterización, relacionamiento y medición.
- Coordinar con la Oficina Imagen Corporativa y Comunicaciones la divulgación y socialización.

Áreas líderes de grupos de interés EAAB-ESP

- Participar en el ejercicio de caracterización.
- Consolidar información del ejercicio de caracterización.
- Definir y ejecutar mecanismos de relacionamiento.
- Reportar autocontrol de actividades de relacionamiento.
- Gestionar la medición de satisfacción y percepción.
- Coordinar con la Oficina Imagen Corporativa y Comunicaciones las piezas comunicativas que se requieran para gestionar el grupo de interés.

PASOS PARA CARACTERIZAR





3. ACTUALIZACIÓN CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE INTERÉS 2024-2028

CRONOGRAMA ACTUALIZACIÓN CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE INTERÉS 2024-2028

Reunión Actualización Caracterización

Consolida preliminar Caracterización de Grupos de Interés

Remite memorando solicitando retroalimentación

Envía retroalimentación Caracterización de Grupos de Interés

Revisión Caracterización de Grupos de Interés

Aprobación en el marco del PGE 2024-2028



Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos

Áreas líderes Grupos de Interés

Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos

Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos

Áreas líderes Grupos de Interés

Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control

Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos

Junta Directiva

PRIORIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Tipo de variable	Definición	Fuente	
Geográficas	Dispersión	Área de prestación de servicio	Ubicación geográfica en las cuales la Empresa tiene presencia y por lo tanto pueden solicitar la prestación del servicio.	Marco Tarifario
	Ubicación	Zonas	Lugar de residencia de un grupo de interés	Modelo de negocio
Demográficas	Actividad económica	Clase de uso	Profesión o la actividad a la que se dedica el grupo de interés	Marco Tarifario
	Estrato socio-económico	Estrato	Clasificación de los inmuebles para cobrar de forma diferencial	Marco Tarifario
	Vulnerabilidad	Ciclo I	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.	Marco Tarifario
	Idioma	Idioma	Lenguaje usado por el grupo de interés que interactúa con la Empresa permitiendo interactuar con su entorno.	Área líder
	Enfoque poblacional – diferencial y género	Grupo etario	Ciclos vitales de interés sobre los grupos de edades especiales de protección según la Ley, que presentan necesidades específicas, mayor vulnerabilidad ante las situaciones que atentan contra su integridad, el libre ejercicio de sus derechos y su inclusión social: Primera infancia; Infancia; Adolescencia; Juventud; Adulthood; y/o Personas mayores.	Resolución 2210 de 2021 Área líder
		Sexo	Características biológicas, físicas y genéticas que determinan que al momento de nacer a una persona se le designe: Hombre, Mujer, Intersexual o con sexo indeterminado.	
		Orientación sexual	Se refiere a la atracción sexual, erótico-afectiva o romántica, que una persona siente hacia personas del mismo sexo-género, del sexo-género opuesto o de ambos sexos: Heterosexual, Homosexual (Lesbiana o gay), Bisexual.	
Identidad de género		Vivencia interna e individual del género tal como cada persona la siente profundamente. Esta podría corresponder o no con el sexo asignado al momento del nacimiento: Transgénero (se identifica con un sexo diferente al sexo-género designado al nacer), Cisgénero (se identifica con el sexo-género designado al nacer).		
	Grupo étnico	Necesidades diferenciales para la atención protección de los derechos individuales y colectivos de acuerdo con su cultura, pueblo o rasgos físicos: Indígena, Gitano (a) o Rrom, Raizal, Palanquero, Negro(a), afrocolombiano(a) o afrodescendiente, ningún grupo étnico.		
	Discapacidad	Personas o grupos que por su condición son objeto de reconocimiento y/o trato diferenciado: Discapacidad física, auditiva, visual, Sordo-ceguera, cognitiva, psicosocial y/o múltiple.		
Organizacionales	Fuente de recursos	Ingresos	Origen de los ingresos de la Empresa	Marco Tarifario
	Sector	Sector	Existencia de una organización superior y rectora con el fin de contar con una clasificación superior en los grupos de interés.	Área líder
	Tipo	Segmento	Agrupación del grupo de interés según criterios.	Área líder

MIPFD0001F07-05



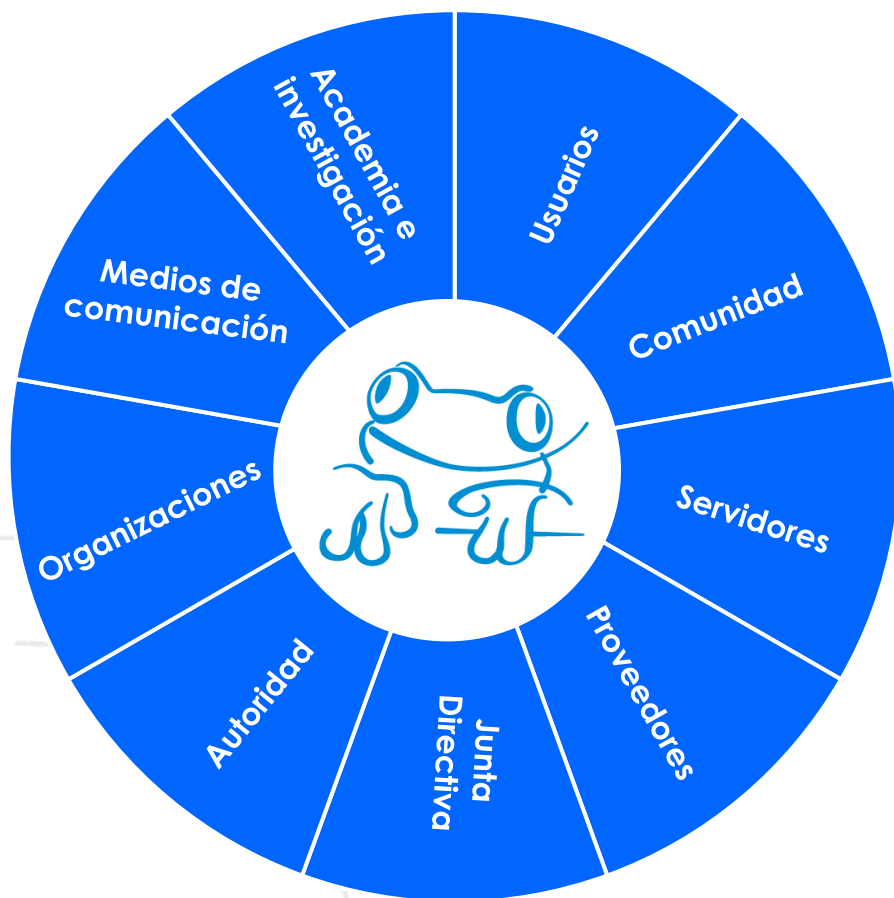
PRIORIZACIÓN DE VARIABLES

Variables		Tipo de variable	Definición	Fuente
Intrínsecas	Intereses	Propuesta de valor	Compromiso de la Empresa frente al grupo de interés.	Área líder
	Canales de información	Uso de canales	Mecanismos de rendición de cuentas de elemento Información	Estrategia de rendición de cuentas Encuesta Área líder
		Acceso a canales	Medios potenciales por los cuales puede contactar a la Empresa: Virtual o presencial	
Comportamentales	Niveles de uso	Periodicidad	Frecuencia con la que el grupo de interés interactúa con la Empresa.	
	Beneficios buscados	Necesidades	Requisitos relacionados con cuestiones a cumplir que se encuentran documentadas y definidas para ambas partes.	
		Expectativas	Deseos de la parte interesada que no son comunicados de manera explícita pero que influyen en la percepción que recibe la parte interesada a cerca del desempeño.	
	Responsable de la interacción	Área líder	Líder de gestionar el grupo de interés.	Caracterización
		Áreas involucradas	Involucrados que se relacionan con el grupo de interés.	Área líder
		Procesos relacionados	Procesos que interactúan con el grupo de interés y fueron establecidos en el ejercicio de definición de contexto de proceso.	Contexto de procesos
Relacionales	Tema de interés	Tema de interés	Información que cautiva la atención del grupo de interés, que permite identificar temas comunes que faciliten la comunicación, la posible oferta de servicios que puede demandar de acuerdo con sus intereses.	Encuesta Área líder
	Relacionamiento	Escenarios de relacionamiento	Escenarios de relacionamiento más empleados o de mayor preferencia entre ambas partes, asociados a los mecanismos de rendición de cuentas del elemento diálogo	Estrategia de rendición de cuentas Encuesta Área líder
		Frecuencia y tiempos de interacción	Frecuencia con la que el grupo de interés se relaciona con la Empresa.	
	Satisfacción / percepción	Calificación de la experiencia	Medición de la percepción de los grupos de valor frente a la satisfacción de sus necesidades y expectativas, a los servicios prestados y, en general, a la gestión de la entidad	Encuesta Área líder

PRIORIZACIÓN DE VARIABLES

Variables		Grupos de interés								
		Usuarios	Comunidad	Servidores	Proveedores	Autoridad	Junta Directiva	Organizaciones	Medios de comunicación	Academia e investigación
Geográficas	Dispersión	X						X		
	Ubicación	X	X					X		
Demográficas	Actividad económica	X						X		
	Estrato socio-económico	X						X		
	Vulnerabilidad	X								
	Enfoque poblacional – diferencial y género	X	X	X						
	Idioma	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Organizacionales	Fuente de recursos	X								
	Sector	X		X		X		X		
	Tipo	X	X	X	X	X		X	X	X
Intrínsecas y Relacionales	Intereses	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Canales - Relacionamiento	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Comportamentales	Niveles de uso	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Beneficios buscados	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Responsable de la interacción	X	X	X	X	X	X	X	X	X

GRUPOS DE INTERÉS



Grupos de interés caracterizados

Grupo de Interés	Definición
Usuarios	Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de los servicios.
Comunidad	Grupo de personas que comparten intereses y perspectivas comunes y pueden organizarse formal o informalmente para un objetivo colectivo.
Servidores	Personas que comparten conocimiento y aprendizaje para avanzar en la gestión empresarial, que tienen vinculación laboral con la Empresa o que tienen Mesada Pensional Pagada por la Empresa.
Proveedores	Organización o persona que proporciona una obra, bien o un servicio.
Junta Directiva	Máximo órgano de administración de la Empresa, para la toma de decisiones relacionadas con la estrategia, la gobernabilidad, el talento humano, los asuntos financieros, la supervisión y control de la gestión.
Organizaciones	Grupos de personas jurídicas que desarrollan una misma actividad gremial y/o económica y persiguen un objetivo común.
Autoridad	Conjunto de instituciones que representan la autoridad, potestad, regulación, control y supervisión para establecer las normas que regulan una sociedad.
Medios de Comunicación	Canales de información que sirven como vehículo para dar conocer la gestión empresarial e identificar tendencias que puedan afectar su reputación.
Academia e Investigación	Institución o entidad encargada de promover el conocimiento, la ciencia, la tecnología y la innovación.

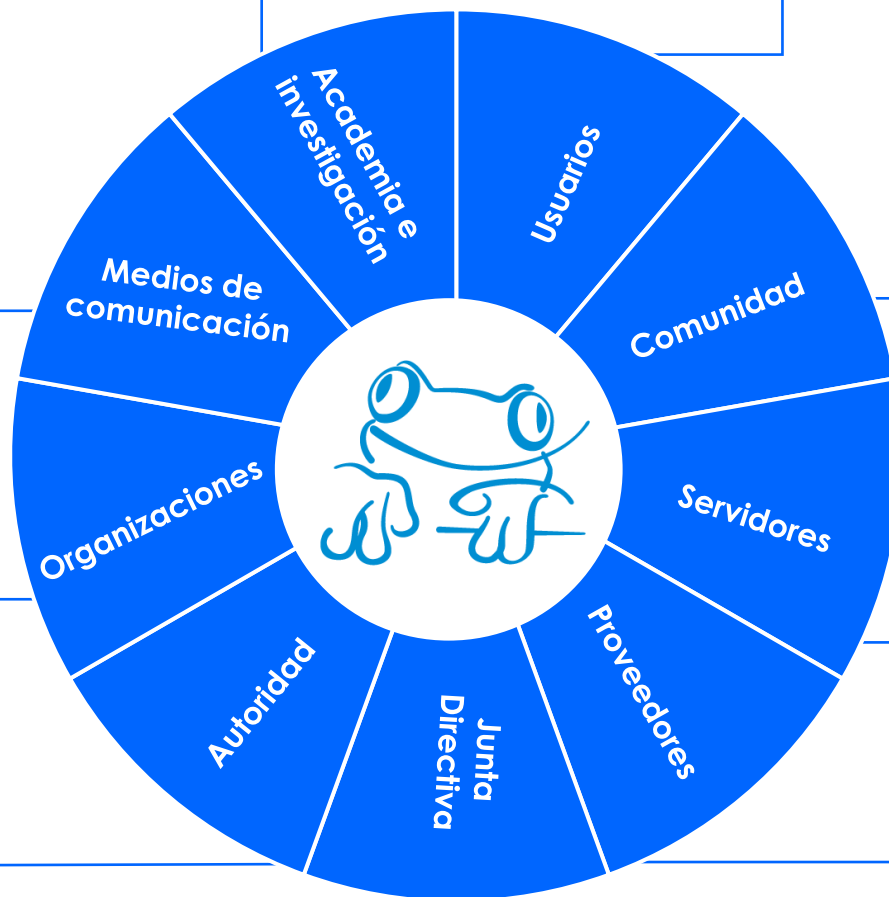
GRUPOS DE INTERÉS

- Universidades
- MINCIENCIAS
- Entidades de ciencia, tecnología e innovación.

- Radio
- Televisión
- Prensa
- Internet
- Redes sociales

- Sindicatos
- Gremios
- Prestadores de servicios públicos
- Empresa filial
- Urbanizadores y Constructores

- Nacional
- Distrital



- Ingresos misionales
- Ingresos no misionales
 - SAPEI: Suministro de agua potable e interconexión
 - VAC: Venta de agua a carrotanque
 - Venta de servicios laboratorio

- Comités de desarrollo y control social.
- Comités de veeduría de intervenciones (obras y otros contratos).
- Organizaciones de Acción Comunal (Juntas, asociaciones y federaciones).
- Consejos de propiedad horizontal.
- ONG.
- Comunidad empresarial.
- Comunidad educativa.
- Asociaciones de acueductos comunitarios rurales.

- Activos
 - Empleados Públicos de libre nombramiento y remoción.
 - Trabajadores oficiales
- No activos
 - Pensionados directos de la Empresa

- Persona Jurídica
- Contratistas de prestación de servicios profesionales y apoyo a la gestión – Persona natural

acueducto

AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ



GRACIAS



PASO 1: RECONOCER EJERCICIOS PREVIOS DE CARACTERIZACIÓN Y DE RELACIONAMIENTO

Identificar y revisar resultados anteriores en el marco del relacionamiento



1

- Bases de datos.
- Ejercicios de participación ciudadana.
- Registros administrativos
- Resultados de los informes de PQR's.
- Frecuencia de consultas, tipo de información y canales de acceso.
- Resultados de ejercicios de caracterización previos.
- Resultados de ejercicios de medición de la experiencia ciudadana.

Formular objetivo general y objetivos específicos del ejercicio de caracterización



2

- Objetivo General: Orientado a fortalecer la relación con la ciudadanía.
- Objetivos específicos: Responden a los resultados que desea alcanzar en cada una de las políticas y/o escenarios de relacionamiento.

Identificar las necesidades de información adicional



3

Determinar en qué áreas de trabajo de la Empresa o temáticas hay vacíos de información asociada a la ciudadanía y grupos de interés.

Seleccionar los instrumentos de recolección que se van a utilizar



4

Identificar los mecanismos mediante los cuales puede recolectar la información que servirá como insumo para la caracterización de grupos de interés.

Definir recursos requeridos para su implementación



5

- Humanos.
- Financieros.
- Tecnológicos.

PASO 2: ESTABLECER LAS VARIABLES PARA LA CARACTERIZACIÓN

Identificar las variables que se deberán estudiar y cuál es el nivel de profundidad o desagregación de la información. Las variables que sean elegidas deberán atender al objetivo o propósito de la caracterización y deberán ser adaptadas de acuerdo con sus necesidades, intereses, metas, oferta y misión institucional.

Criterios

Consistente

Variables cuyos resultados o valores permanecen en el tiempo.

Relevante

Relacionadas con el objetivo de la caracterización y aportan al cumplimiento de los objetivos del ejercicio, además, contienen información destacada sobre la oferta institucional.

Económica

Disponibles a un costo razonable. De esta forma se asegura que el beneficio de contar con información es mayor al costo de recolección de la misma.

Medible

Pueden observarse o medirse para cada grupo de interés.

Asociativa

Permiten realizar segmentaciones. Estas variables deben asociarse o relacionarse con las necesidades de la mayoría de los usuarios de cada grupo para garantizar la relevancia.

Características



PASO 2: ESTABLECER LAS VARIABLES PARA LA CARACTERIZACIÓN

Persona natural

	Geográficas <i>Ubicación geográfica</i>	<ul style="list-style-type: none"> Ubicación Población Densidad poblacional Clima
	Demográficas <i>Características de una población y su desarrollo a través del tiempo (relacionadas con el enfoque poblacional – diferencial y género)</i>	<ul style="list-style-type: none"> Tipo y número de documento Enfoque poblacional – diferencial y género Actividad económica Estrato socio-económico Escolaridad Vulnerabilidad Régimen de afiliación Puntaje de SISBEN Tamaño familiar Estado del ciclo familiar Lenguas o idiomas Ingresos
	Intrínsecas <i>Actividades, valores comunes, preferencias o estilos de vida</i>	<ul style="list-style-type: none"> Intereses Lugares de encuentro Acceso a canales de atención Uso de canales de atención Conocimientos Dialecto
	De comportamiento <i>Acciones observadas que identifican los motivos que los llevan a interactuar</i>	<ul style="list-style-type: none"> Niveles de uso Estatus del usuario Eventos Beneficios buscados
	Relacionales <i>Pautas y tendencias de relacionamiento o interacción</i>	<ul style="list-style-type: none"> Frecuencia y tiempos de interacción Escenarios de relacionamiento Temas de interés Espacios de articulación y relacionamiento Calificación de la experiencia (Acceso a información pública, Acceso a trámites, Acceso a oferta institucional, Espacios para hacer control y de participación.

Persona jurídica

	Geográficas <i>Ubicación geográfica</i>	<ul style="list-style-type: none"> Cobertura geográfica Dispersión Ubicación principal
	Tipología organizacional <i>Características generales asociadas a la constitución y su naturaleza</i>	<ul style="list-style-type: none"> Fuente de recursos Tamaño de la entidad Organización / sector del cual depende Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés Industria Canales disponibles
	De comportamiento <i>Acciones observadas que identifican los motivos que los llevan a interactuar</i>	<ul style="list-style-type: none"> Niveles de uso Eventos Beneficios buscados Procedimiento usado Responsable de la interacción

NIVEL DE DESAGREGACIÓN





PASO 3: RECOLECTAR LA INFORMACIÓN

Identificar los mecanismos mediante los cuales se puede recolectar la información que servirá como insumo para la caracterización

- ✓ Encuestas e instrumentos de información propios aplicados en puntos de atención, en buzones de sugerencias y otros
- ✓ Registros administrativos (perfiles o expedientes)
- ✓ Grupos focales
- ✓ Experimentos de usuarios
- ✓ Observación cualitativa directa

Cualitativos

- ✓ Estudio observacional en redes sociales
- ✓ Comunidades online (en línea)
- ✓ Evaluaciones proyectivas
- ✓ Encuestas online (en línea)

Investigación de mercados

- ✓ Cuestionarios con preguntas cerradas o abiertas
- ✓ Escalas de medición de actitudes
- ✓ Pruebas estandarizadas e inventarios
- ✓ Análisis de contenido cuantitativo
- ✓ Indicadores

Cuantitativos



PASO 4: ANALIZAR LA INFORMACIÓN

Una vez se seleccionen las variables relevantes y se haya recolectado la información, se debe establecer el nivel de profundidad. Para ello, se deben identificar los sectores y segmentos para hacer las agrupaciones:

- Sector: Agrupación poblacional muy general.
- Segmento: Agrupación poblacional con características y necesidades comunes más específicas.

Es recomendable que el nivel de profundidad de los ejercicios de caracterización llegue hasta el nivel de segmento, ya que esto permitirá contar con información más detallada para la toma de decisiones, adecuar los servicios, mejorar las estrategias de comunicación y relacionamiento, facilitar la participación ciudadana y rendición de cuentas con los grupos de interés.



PASO 5: USAR Y APROVECHAR LA INFORMACIÓN

Los resultados sean conocidos por todos los interesados para facilitar y mejorar la toma de decisiones y el diseño de intervenciones.

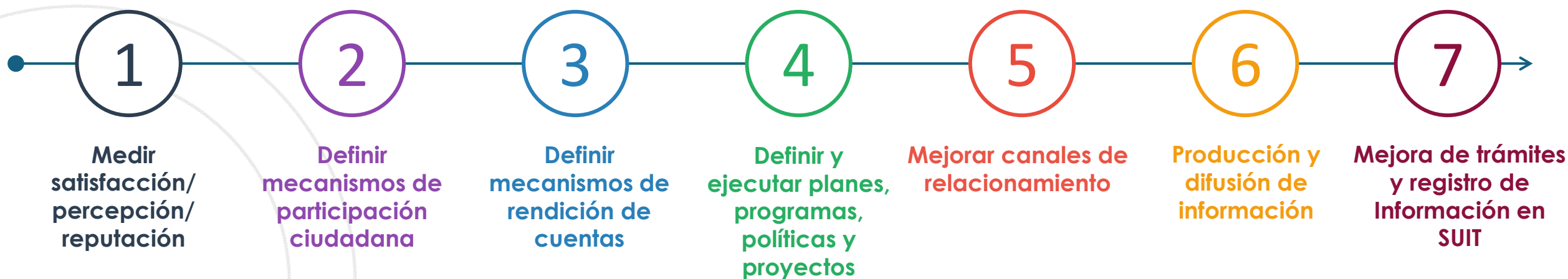
Al interior de la entidad

- Áreas
- Líderes de procesos
- Líderes de grupos de interés

Hacia afuera de la entidad

- Colaboración y coordinación con entidades
- Datos abiertos

Utilizar los resultados según lo definido en los objetivos de la caracterización.



USUARIOS – INGRESOS MISIONALES

TEMAS DE INTERÉS

- 6 Estándares en la prestación del servicio.
- 16 Trámites y servicios.
- 16 Canales de atención.
- 6 Ahorro de agua.
- 6 Gestión operativa.
- 6 Estructura tarifaria.
- 6 Cortes de agua.

NECESIDADES

- 6 Garantizar la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado.
- 16 Divulgación de trámites y servicios.
- 16 Servicio al ciudadano.
- 16 Disponibilidad de canales de pago.



Uso

- Residencial.
- Comercial.
- Industrial.
- Oficial.
- Especial.



Estrato

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6



Enfoque poblacional - diferencial



Vulnerabilidad

Ciclo I



APS

- Bogotá.
- Soacha.
- Gachancipá.
- Tocancipá.
- Zipaquirá
- Bogotá – Región.



Zonas de prestación de servicio

- Zona 1.
- Zona 2.
- Zona 3.
- Zona 4.
- Zona 5.

MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO



Idioma

Español
Lenguaje claro y accesible.

EXPECTATIVAS

- 16 Facturación consumo en tiempo real.
- 16 Efectividad en las asesorías brindadas.
- 16 Canales de comunicación efectivos.

ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS	ACCESO	PERIODICIDAD
Información 	Página web	Virtual	Permanente
	Redes sociales	Virtual	Permanente
	Requerimiento de información	Virtual / Físico	Permanente
	Carteleras en puntos de atención	Virtual	Permanente
Diálogo 	Factura	Virtual / Físico	Calendario de facturación
	Chat	Virtual	Permanente
	Chat - EBA	Virtual	Permanente
	Puntos de atención	Presencial	Permanente
	Ferías de servicio	Presencial	Eventual
	Línea 116	Virtual	Permanente
Responsabilidad 	Visitas técnicas	Presencial	Eventual
	Visitas comerciales a cliente preferencial	Presencial / Virtual	Eventual
	Mecanismo de medición de satisfacción / percepción del grupo de interés	Por definir	Anual
	Informe de relacionamiento con el grupo de interés	Virtual	Anual

Responsable de la interacción

Área líder Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

- Áreas involucradas**
- Dirección Apoyo Comercial.
 - Dirección Apoyo Técnico.
 - Dirección Gestión Comunitaria.
 - Gerencias de zona.

- Procesos relacionados**
- Gestión de comunicaciones.
 - Direccionamiento estratégico y planeación.
 - Servicio acueducto.
 - Servicio alcantarillado.
 - Gestión social.
 - Gestión comercial.
 - Gestión financiera.
 - Gestión jurídica.



USUARIOS – INGRESOS NO MISIONALES SAPEI (SUMINISTRO DE AGUA POTABLE E INTERCONEXIÓN)

TEMAS DE INTERÉS

- 6 **SOLUCIÓN A TEMAS DE CALIDAD DEL AGUA.**
- 6 **SUSPENSIONES Y REPORTES DE CALIDAD DE AGUA.**



MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO

ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS	ACCESO	PERIODICIDAD
Información 	Correo electrónico	Virtual	Permanente
	WhatsApp	Virtual	Permanente
	Requerimiento de información	Virtual / Físico	Permanente
Diálogo 	Reuniones	Virtual / Presencial	Eventual
	WhatsApp	Virtual	Permanente
Responsabilidad 	Mecanismo de medición de satisfacción / percepción del grupo de interés	Por definir	Añual
	Informe de relacionamiento con el grupo de interés	Virtual	Añual

NECESIDADES

- 6 **CALIDAD DEL AGUA Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**
- 6 **NIVEL DE PRESIÓN DE ACUERDO AL RAS.**



Idioma

Español

EXPECTATIVAS

- 6 **MÁS CAUDAL.**

Responsable de la interacción

Área líder	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente - Dirección Apoyo Comercial.
Áreas involucradas	<ul style="list-style-type: none"> Gerencia Corporativa Sistema Maestro. Dirección Abastecimiento. Dirección Red Matriz. Dirección Jurisdicción Coactiva. Oficina Asesoría Legal. Oficina Asesoría Representación Judicial y Actuación Administrativa.
Procesos relacionados	<ul style="list-style-type: none"> Servicio Acueducto. Gestión Comercial. Gestión Jurídica. Gestión Financiera.



APS

- Bogotá – Región.



Zonas de prestación de servicio

- Bogotá – Región.





USUARIOS – INGRESOS NO MISIONALES VAC (VENTA DE AGUA A CARROTANQUE)

TEMAS DE INTERÉS

- 6** Cobertura y horarios de atención.
- 16** Nuevos puntos de carga.
- 16** Tarifas, horarios y tiempos de carga.

NECESIDADES

- 6** Calidad del agua y de la prestación del servicio.

MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO



ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS	ACCESO	PERIODICIDAD
Información 	Correo electrónico	Virtual	Permanente
	WhatsApp	Virtual	Permanente
	Requerimiento de información	Virtual / Físico	Permanente
Diálogo 	Reuniones	Virtual / Presencial	Eventual
	WhatsApp	Virtual	Permanente
Responsabilidad 	Mecanismo de medición de satisfacción / percepción del grupo de interés	Por definir	Anual
	Informe de relacionamiento con el grupo de interés	Virtual	Anual



Idioma

Español

EXPECTATIVAS

- 6** Más puntos de carga, tarifas, horarios y tiempos de carga.
- 16** Facilidades de pago.

Responsable de la interacción

Área líder	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente - Dirección Apoyo Comercial.
Áreas involucradas	<ul style="list-style-type: none"> Gerencia Zona 3. Gerencia Zona 4. Dirección Red Matriz. Dirección Servicios de Electromecánica. Dirección Servicios Administrativos. Dirección Salud. Dirección Saneamiento Ambiental. Oficina Asesoría Legal.
Procesos relacionados	<ul style="list-style-type: none"> Servicio Acueducto. Gestión Comercial. Gestión Ambiental. Gestión de Servicios Administrativos. Gestión de Talento Humano. Gestión Jurídica.



APS

- Bogotá – Región.



Zonas de prestación de servicio

- Bogotá – Región.



USUARIOS – INGRESOS NO MISIONALES LABORATORIOS




TEMAS DE INTERÉS

-   Servicios, tarifas y tiempos.
-   Acreditaciones y métodos.
-  Requisitos para realizar el servicio.
-   Cobertura y prestación de servicios.
-    Nuevos servicios.




MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO






NECESIDADES

-  Oportunidad y calidad de los servicios prestados.
-  Mejorar los tiempos de respuesta.
-  Confianza en los resultados.

EXPECTATIVAS

-  Mejoramiento en la interacción y comunicación.
-  Mejorar la gestión en ventas.
-  Divulgación y mercadeo del catálogo de servicios.

ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS	ACCESO	PERIODICIDAD
Información 	Correo electrónico	Virtual	Permanente
	Página web	Virtual	Permanente
	WhatsApp	Virtual	Permanente
Diálogo 	Llamadas telefónicas	Virtual	Permanente
	Atención personalizada	Presencial	Permanente
Responsabilidad 	Mecanismo de medición de satisfacción / percepción del grupo de interés	Por definir	Anual
	Informe de relacionamiento con el grupo de interés	Virtual	Anual

Responsable de la interacción

Área líder Gerencia Tecnología - Dirección Servicios Técnicos.

Áreas involucradas • Dirección Gestión Comunitaria.

Procesos relacionados • Gestión de Mantenimiento, Calibración, Hidrometeorología y Ensayo.



Idioma

Español



APS - ZONAS

- Bogotá.
- Soacha.
- Gachancipá
- Tocancipá.
- Zipaquirá.
- Bogotá – Región.
- Otras.





COMUNIDAD

TEMAS DE INTERÉS

6 Obras, proyectos e intervenciones.

6 Educación y sostenibilidad ambiental.

6 Gestión comercial y operativa.

NECESIDADES

16 Información oportuna.

6 Estándares de prestación del servicio.

16 Participación ciudadana.

6 Cumplimiento de acuerdos y compromisos.

MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO



Fortalecer la relación de confianza y cercanía entre la Empresa y la comunidad, a través de la gestión social empresarial



Idioma

Español
Lenguaje claro y accesible.

EXPECTATIVAS

6 Pedagogía de educación ambiental.

16 Comunicación asertiva, efectiva y permanente.

16 Control social.

16 Facturación razonable.



Enfoque poblacional - diferencial

ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS	ACCESO	PERIODICIDAD
Información 	Página web "Menú participa"	Virtual	Permanente
	Redes sociales	Virtual	Mensual
	Piezas informativas	Virtual / Presencial	Permanente
	WhatsApp	Virtual	Eventual
Diálogo 	Reuniones informativas	Presencial / Virtual	Permanente
	Actividades pedagógicas (Taller, charla, recorrido, campaña)	Presencial / Virtual	Permanente
	Comité de veeduría	Presencial / Virtual	Permanente
	Comités de desarrollo y control social (Vocales de control)	Presencial / Virtual	Semanal
	Acupunto	Presencial / Virtual	Permanente
	Teléfono - Whatsapp	Virtual	Eventual
Responsabilidad 	Mecanismo de medición de satisfacción / percepción del grupo de interés	Por definir	Anual
	Informe de relacionamiento con el grupo de interés	Virtual	Anual

Responsable de la interacción

Área líder Gerencia Corporativa Servicio al Cliente - Dirección Gestión Comunitaria.

Áreas involucradas

- Dirección Apoyo Comercial.
- Dirección Apoyo Técnico.
- 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 Asesora Imagen Corporativa y Comunicaciones.

Procesos relacionados

- Gestión de comunicaciones.
- Direccionamiento estratégico y planeación.
- Servicio Acueducto.
- Servicio Alcantarillado.
- Gestión Ambiental.
- Gestión Comercial.
- Gestión Social.
- Gestión del Conocimiento e Innovación.
- Gestión Contractual.
- Gestión Predial.
- Gestión de Mantenimiento, Calibración, Hidrometeorología y Ensayo.



Zonas de prestación de servicio

- Zona 1.
- Zona 2.
- Zona 3.
- Zona 4.
- Zona 5.
- Bogotá – Región.



SERVIDORES - ACTIVOS

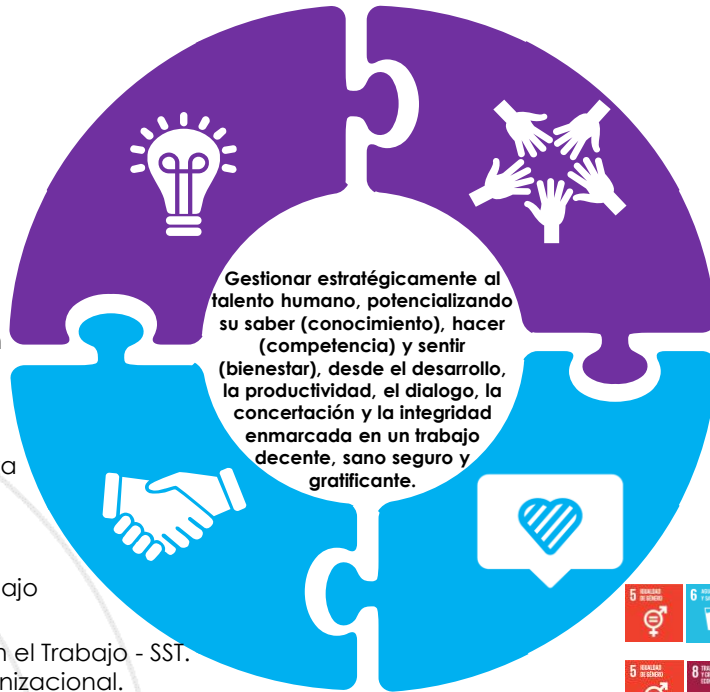
TEMAS DE INTERÉS

- Desarrollo organizacional
- Selección para el ingreso.
- Vinculación.
- Integridad.
- Desarrollo
- Bienestar.
- Compensaciones.
- Administración del talento humano.
- Seguridad y salud en el Trabajo - SST.
- Desvinculación.
- Gestión administrativa

NECESIDADES

- Condiciones de trabajo adecuados.
- Seguridad y Salud en el Trabajo - SST.
- Clima y cultura organizacional.
- Bienestar.
- Garantía Convención Colectiva de trabajo – CCT.
- Formación y desarrollo.

MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO



EXPECTATIVAS

- Mejorar relacionamiento
- Igualdad y equidad.
- Mérito y concursos.

ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS	ACCESO	PERIODICIDAD
Información 	Página web . Intranet	Virtual	Permanente
	Informativos	Virtual	Permanente
	Correo electrónico	Virtual	Permanente
	WhatsApp	Virtual	Permanente
	Piezas, carteleras CAT	Virtual / físico Virtual	Permanente Quincenal
Diálogo	COPASST	Presencial	Dos veces al mes
	Balance de gestión – Rendición de cuentas	Presencial	Anua
	Encuentros con Gerente General	Presencial	Anual
Responsabilidad 	Mecanismo de medición de satisfacción / percepción del grupo de interés	Por definir	Anual
	Informe de relacionamiento con el grupo de interés	Virtual	Anual



Idioma

Español
Lenguaje claro y accesible.



Enfoque poblacional - diferencial

Responsable de la interacción

Área líder Gerencia Corporativa Gestión Humana y Administrativa.

Áreas involucradas

- Todas las áreas de la Empresa

Procesos relacionados

- Todos los procesos de la Empresa.





SERVIDORES – NO ACTIVOS

TEMAS DE INTERÉS



Salud



Mesada pensional (oportunidad y pago).



Bienestar.

MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO



Gestionar estratégicamente al talento humano, potencializando su saber (conocimiento), hacer (competencia) y sentir (bienestar), desde el desarrollo, la productividad, el dialogo, la concertación y la integridad enmarcada en un trabajo decente, sano seguro y gratificante.

ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS	ACCESO	PERIODICIDAD
Información 	Requerimiento de información	Virtual	Eventual
	WhatsApp pensionados	Virtual	Permanente
	Correo electrónico	Virtual	Eventual
	Desprendible de pago	Físico	Mensual
Diálogo 	Puntos de atención (FONCEP, CADES, SUPERCADES)	Presencial	Permanente
	Reunión Sopenaya	Presencial	Mensual
	Atención personalizada Dirección Salud	Presencial	Permanente
	Día del pensionado	Presencial	Anual
	Comités paritarios	Presencial / virtual	Mensual
Responsabilidad 	Mecanismo de medición de satisfacción / percepción del grupo de interés	Por definir	Por definir
	Informe de relacionamiento con el grupo de interés	Virtual	Anual

NECESIDADES



Oportunidad en el pago de la mesada pensional.



Servicio de Salud.

EXPECTATIVAS



Bienestar.



Información en página web.



Idioma

Español




Responsable de la interacción

Área líder	Gerencia Corporativa Gestión Humana y Administrativa.
Áreas involucradas	<ul style="list-style-type: none"> Dirección Salud. Dirección Mejoramiento Calidad de Vida Dirección Gestión de Compensaciones Gerencia Corporativa Financiera Dirección Contabilidad Dirección Análisis de Riesgos Financieros
Procesos relacionados	<ul style="list-style-type: none"> Gestión del Talento Humano



PROVEEDORES – PERSONA JURÍDICA



TEMAS DE INTERÉS




-  Manejo y actualización de la plataforma contractual.
-  Plan Anual de Contratación y Compras.
-  Documentación y requisitos para la contratación.

MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO



NECESIDADES

-  Normatividad y especificaciones claras.
-  Gestión contractual eficiente y transparente.



ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS	ACCESO	PERIODICIDAD
Información 	Página web "Contrate con nosotros"	Virtual	Permanente
	Correo electrónico	Virtual	Permanente
	SAP ARIBA	Virtual	Permanente
	Requerimiento de información	Virtual / Físico	Permanente
Diálogo 	Audiencias	Virtual	Permanente
	Visitas y conferencias técnicas	Virtual / Presencial	Permanente
	Eventos participativos	Virtual / Presencial	Eventual
	Registro de proveedores	Virtual	Permanente
Responsabilidad 	Mecanismo de medición de satisfacción / percepción del grupo de interés	Por definir	Anual
	Informe de relacionamiento con el grupo de interés	Virtual	Anual



Idioma

Español

EXPECTATIVAS

-  Comunicación asertiva.
-  Oportunidad, calidad de la información y trámites de pago.

Responsable de la interacción




Área líder	Secretaría General – Dirección Contratación y Compras.
Áreas involucradas	Todas las áreas de la Empresa.
Procesos relacionados	Todos los procesos de la Empresa.





PROVEEDORES – CONTRATISTA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y APOYO A LA GESTIÓN – PERSONA NATURAL


TEMAS DE INTERÉS




-  Manejo y actualización de la plataforma contractual.
-  Disponibilidad de la información del proceso contractual.
-  Documentación y requisitos para la contratación.

MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO



NECESIDADES

-  Gestión contractual eficiente y transparente.



ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS	ACCESO	PERIODICIDAD
Información 	Informativo	Virtual	Eventual
	Página web "Contrate con nosotros"	Virtual	Permanente
	Correo electrónico	Virtual	Permanente
	SAP ARIBA	Virtual	Permanente
Diálogo 	Requerimiento de información	Virtual / Físico	Permanente
	Reuniones	Virtual / Presencial	Eventual
Responsabilidad 	Registro de proveedores	Virtual	Eventual
	Mecanismo de medición de satisfacción / percepción del grupo de interés	Por definir	Anual
	Informe de relacionamiento con el grupo de interés	Virtual	Anual



Idioma

Español

EXPECTATIVAS

-  Comunicación asertiva.
-  Oportunidad, calidad de la información y trámites de pago.

Responsable de la interacción

Área líder	Secretaría General – Dirección Contratación y Compras.
Áreas involucradas	Todas las áreas de la Empresa.
Procesos relacionados	Todos los procesos de la Empresa.



JUNTA DIRECTIVA

TEMAS DE INTERÉS

- Abastecimiento
- Plan de Obras e Inversiones Regulado (POIR).
- EBITDA (salud financiera).
- Auditoría y riesgos
- Gestión Empresarial.
- Gobierno Corporativo (Ambiental, Social y Gobernanza)

NECESIDADES

- Oportunidad y calidad de la información necesaria para la toma de decisiones.
- Cualificación de miembros (Vocales y representación del sector laboral).

MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO



EXPECTATIVAS

- Generación de espacios de conversación.
- Mecanismos de participación del propietario en la definición / priorización de temas estratégicos.

ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS	ACCESO	PERIODICIDAD
Información 	Correo electrónico	Virtual	Mensual
	Página web	Virtual	Permanente
Diálogo 	Audiencia Pública Distrital	Presencial	Anual
	Sesiones Junta Directiva	Virtual / Presencial	Mensual
	Comités	Virtual / Presencial	Mínimo 4 veces al año
Responsabilidad 	Visitas a obras	Presencial	Eventual
	Evaluación miembros Junta Directiva	Virtual (formulario)	Anual

Idioma
Español


Responsable de la interacción

Área líder	Secretaría General
Áreas involucradas	<ul style="list-style-type: none"> Todas las áreas de la Empresa
Procesos relacionados	<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos de la Empresa.



AUTORIDAD - NACIONAL

TEMAS DE INTERÉS

 Prestación del servicio de acueducto y alcantarillado.




 Cumplimiento de metas.

 Cumplimiento de normatividad.

 Sostenibilidad empresarial.



MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO

ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS	ACCESO	PERIODICIDAD
 Información	Página web	Virtual	Permanente
	X	Virtual	Permanente
	Facebook	Virtual	Permanente
	Correo electrónico	Virtual	Permanente
	Requerimiento de información	Virtual / Físico	Permanente
 Diálogo	Mesas interinstitucionales	Virtual / Presencial	Permanente
	Visitas de seguimiento y/o control político	Presencial	Permanente
 Responsabilidad	Mecanismo de medición de satisfacción / percepción del grupo de interés	Por definir	Anual
	Informe de relacionamiento con el grupo de interés	Virtual	Anual

NECESIDADES

 Oportunidad y calidad de la información.

 Cumplimiento de la normatividad.

EXPECTATIVAS

  Alianzas y/o convenios.

 Mejoramiento del relacionamiento.

 Espacios de discusión.



Idioma

Español

Responsable de la interacción

Área líder Gerencia General.

Áreas involucradas Todas las áreas de la Empresa.

Procesos relacionados Todos los procesos de la Empresa.



AUTORIDAD - DISTRITAL

TEMAS DE INTERÉS

6 Prestación del servicio de acueducto y alcantarillado.

17 Cumplimiento de metas.

16 Cumplimiento de normatividad.

17 Sostenibilidad empresarial.



MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO

ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS	ACCESO	PERIODICIDAD
Información 	Página web	Virtual	Permanente
	X	Virtual	Permanente
	Facebook	Virtual	Permanente
	Correo electrónico	Virtual	Permanente
	Requerimiento de información	Virtual / Físico	Permanente
Diálogo 	Sesiones de Concejo	Presencial	Permanente
	Mesas interinstitucionales	Virtual / Presencial	Permanente
	Visitas de seguimiento y/o control político	Presencial	Permanente
Responsabilidad 	Mecanismo de medición de satisfacción / percepción del grupo de interés	Por definir	Anual
	Informe de relacionamiento con el grupo de interés	Virtual	Anual



Idioma

Español

NECESIDADES

16 Oportunidad y calidad de la información.

16 Cumplimiento de la normatividad.

EXPECTATIVAS

6 Alianzas y/o convenios.

16 Mejoramiento del relacionamiento.

16 Espacios de discusión.

Responsable de la interacción

Área líder Gerencia General.

Áreas involucradas Todas las áreas de la Empresa.

Procesos relacionados Todos los procesos de la Empresa.





ORGANIZACIONES – SINDICATOS

TEMAS DE INTERÉS

- 16. PL. MEDIDA E INCENTIVOS SALARIALES Concursos
- 16. PL. MEDIDA E INCENTIVOS SALARIALES Endeudamiento.

- 17. ALTERNATIVAS DE EMPLEO Regionalización.

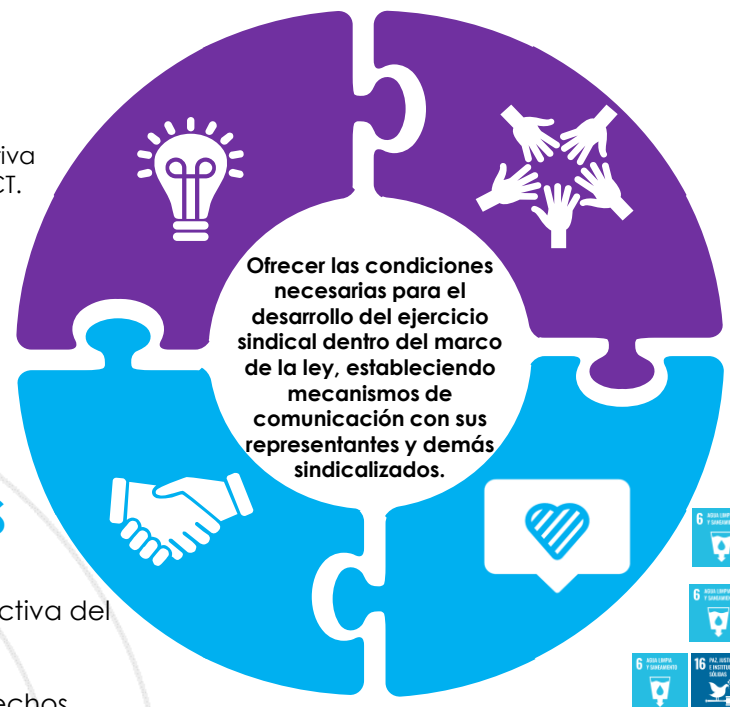
- 3. SALUD Y BIENESTAR Convención Colectiva del Trabajador – CCT.
- 4. EDUCACIÓN DE CALIDAD
- 5. METODOS E INCENTIVOS SALARIALES
- 8. TRABAJO DECENTE Y ECONOMÍA VERDE
- 10. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
- 16. PL. MEDIDA E INCENTIVOS SALARIALES

- 8. TRABAJO DECENTE Y ECONOMÍA VERDE Estructura y planta.
- 16. PL. MEDIDA E INCENTIVOS SALARIALES
- 6. ENERGÍA Limpieza Cumplimiento de metas.

NECESIDADES

- 6. ENERGÍA Limpieza Convención Colectiva del Trabajador – CCT.
- 16. PL. MEDIDA E INCENTIVOS SALARIALES
- 17. ALTERNATIVAS DE EMPLEO
- Garantías de derechos

MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO



EXPECTATIVAS

- 6. ENERGÍA Limpieza No privatización.
- 16. PL. MEDIDA E INCENTIVOS SALARIALES
- 6. ENERGÍA Limpieza No tercerización.
- 16. PL. MEDIDA E INCENTIVOS SALARIALES
- 6. ENERGÍA Limpieza Liderazgo empresarial.
- 16. PL. MEDIDA E INCENTIVOS SALARIALES
- 17. ALTERNATIVAS DE EMPLEO

ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS	ACCESO	PERIODICIDAD
Información 	Correo electrónico	Virtual	Permanente
	Informativos	Virtual	Eventual
	Requerimiento de información	Virtual / Físico	Permanente
Diálogo 	Diálogo con Gerente General	Presencial	Mensual
	Comités obrero-patronales y subcomités	Presencial	Mensual
	Mesas de trabajo	Presencial	Eventual
Responsabilidad 	Mecanismo de medición de satisfacción / percepción del grupo de interés	Por definir	Anual
	Informe de relacionamiento con el grupo de interés	Virtual	Anual

Idioma
Español

Responsable de la interacción	
Área líder	Gerencia Corporativa Gestión Humana y Administrativa..
Áreas involucradas	<ul style="list-style-type: none"> Todas las áreas de la Empresa
Procesos relacionados	<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos de la Empresa.



ORGANIZACIONES – GREMIOS

TEMAS DE INTERÉS



Contribución a los ODS.



Gestión e información en la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado.



Saneamiento, sostenibilidad ambiental y economía circular.



Gestión regulatoria y normativa.



Desarrollo tecnológico.



Actualizaciones normativas.

NECESIDADES



Participación activa.

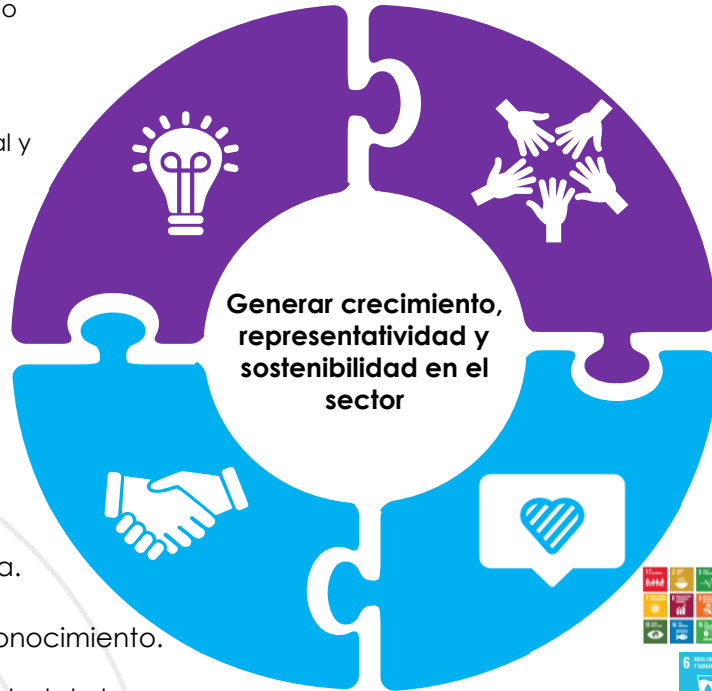


Transferencia de conocimiento.



Oportunidad y calidad de la información

MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO



EXPECTATIVAS



Liderazgo en el sector.



Referentes en RSE.



Alianzas o convenios estratégicos.



Nuevas tecnologías y buenas prácticas.

ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS	ACCESO	PERIODICIDAD
Información 	Página web	Virtual	Eventual
	X	Virtual	Eventual
	Linkedin	Virtual	Eventual
	Correo electrónico	Virtual	Eventual
	Requerimiento de información	Virtual / Físico	Eventual
Diálogo 	Cámaras sectoriales y transversales Andesco	Virtual / Presencial	Mensual
	Mesas gremiales	Virtual / Presencial	Eventual
	Congresos	Virtual / Presencial	Anual
	Asambleas	Presencial	Anual
	Sesión Junta Directiva	Virtual / Presencial	Mensual
Responsabilidad 	Mecanismo de medición de satisfacción / percepción del grupo de interés	Por definir	Anual
	Informe de relacionamiento con el grupo de interés	Virtual	Anual



Idioma

Español

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.
- Gerencia Corporativa de Analítica y Pérdidas.

Procesos relacionados

- Direccionamiento Estratégico y Planeación.
- Servicio Acueducto.
- Servicio Alcantarillado.
- Gestión Ambiental.
- Gestión Comercial.
- Gestión del Conocimiento e Innovación.
- Gestión Jurídica.
- Gestión Financiera.



ORGANIZACIONES – PRESTADORES DE SERVICIOS PÚBLICOS

TEMAS DE INTERÉS

6 **SECTOR FINANCIERO**
Gestión e información en la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado.

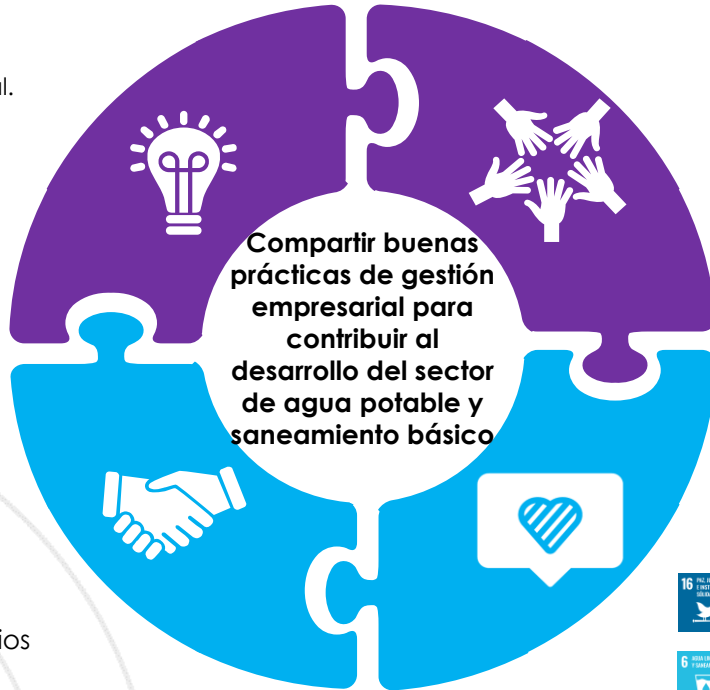
5 **TRANSICIÓN ENERGÉTICA** **7** **ENERGÍA LIMPIA** **12** **CIUDAD Y COMUNIDADES SOSTENIBLES**
9 **INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA** **14** **VIDA SUBMARINA** **15** **ACCIONES CLAVES PARA EL CLIMA**
Saneamiento y sostenibilidad ambiental.

6 **SECTOR FINANCIERO**
Gestión regulatoria y Actualizaciones normativas.

9 **INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA**
Desarrollo tecnológico.

6 **SECTOR FINANCIERO**
Ciudad – Región.

MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO



NECESIDADES

9 **INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA** **16** **PAZ, JUSTICIA Y EQUIDAD DE GÉNERO** **17** **ALIANZAS PARA LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE**
Transferencia de conocimiento.

6 **SECTOR FINANCIERO** **17** **ALIANZAS PARA LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE**
Alianzas o convenios estratégicos.

6 **SECTOR FINANCIERO** **16** **PAZ, JUSTICIA Y EQUIDAD DE GÉNERO** **17** **ALIANZAS PARA LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE**
Compartir experiencia y buenas prácticas.

EXPECTATIVAS

6 **SECTOR FINANCIERO**
Liderazgo sectorial.

16 **PAZ, JUSTICIA Y EQUIDAD DE GÉNERO** **17** **ALIANZAS PARA LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE**
Participación activa.

6 **SECTOR FINANCIERO** **17** **ALIANZAS PARA LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE**
Referentes en prestación del servicio.

ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS	ACCESO	PERIODICIDAD
Información 	Página web	Virtual	Eventual
	X	Virtual	Eventual
	LinkedIn	Virtual	Eventual
	Correo electrónico	Virtual	Eventual
	Requerimiento de información	Virtual / Físico	Eventual
Diálogo 	Cámaras sectoriales y transversales Andesco	Virtual / Presencial	Mensual
	Mesas de trabajo entre prestadores	Virtual / Presencial	Eventual
	Congresos	Virtual / Presencial	Anual
	Asambleas	Presencial	Anual
	Sesión Junta Directiva Andesco	Virtual / Presencial	Mensual
Responsabilidad 	Hermanamientos	Virtual / Presencial	Eventual
	Mecanismo de medición de satisfacción / percepción del grupo de interés	Por definir	Anual
	Informe de relacionamiento con el grupo de interés	Virtual	Anual



Idioma

Español

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.
- Gerencia Corporativa de Analítica y Pérdidas.

Procesos relacionados

- Dirección Estratégico y Planeación.
- Servicio Acueducto.
- Servicio Alcantarillado.
- Gestión Ambiental.
- Gestión Comercial.
- Gestión del Conocimiento e Innovación.
- Gestión Jurídica.
- Gestión Financiera.



ORGANIZACIONES – EMPRESA FILIAL



TEMAS DE INTERÉS

-  6 Regiones y Territorios. Región Metropolitana.
-  17 Alcaldía para Ciudad Sostenible. Alianzas estratégicas.
-  16 PNL Medio Ambiente y Recursos Hídricos. Gobierno Corporativo.
-  9 Unidad Operativa y Operaciones. Visión de "Grupo empresarial".




MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO






NECESIDADES

-  16 PNL Medio Ambiente y Recursos Hídricos. Mayor interacción y relacionamiento.
-  17 Alcaldía para Ciudad Sostenible. Solidez en alianzas estratégicas.

EXPECTATIVAS

-  17 Alcaldía para Ciudad Sostenible. Nuevos negocios.
-  17 Alcaldía para Ciudad Sostenible. Visión compartida.
-  9 Unidad Operativa y Operaciones. Liderazgo empresarial y crecimiento para ser sostenibles.

ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS	ACCESO	PERIODICIDAD
Información 	Correo electrónico	Virtual	Eventual
Diálogo 	Sesión Junta Directiva	Virtual / Presencial	Bimestral
	Asambleas	Virtual / Presencial	Dos (2) al año
Responsabilidad 	Mesas de trabajo	Virtual / Presencial	Eventual
	Mecanismo de medición de satisfacción / percepción del grupo de interés Informe de relacionamiento con el grupo de interés	Por definir Virtual	Anual Anual



Idioma

Español

Responsable de la interacción

Área líder	Gerencia General - Secretaría General
Áreas involucradas	<ul style="list-style-type: none"> Gerencia Corporativa Financiera. Gerencia Corporativa Ambiental. Gerencia Corporativa de Sistema Maestro. Gerencia Corporativa Servicio al Cliente
Procesos relacionados	<ul style="list-style-type: none"> Gestión Financiera Gestión Ambiental Gestión Comercial Gestión Servicio Acueducto Gestión Servicio Alcantarillado, Sanitario y Pluvial





ORGANIZACIONES – URBANIZADORES Y CONSTRUCTORES

TEMAS DE INTERÉS

6 Diagrama de flujo para la vinculación de los nuevos usuarios.

16 Tiempos de respuesta.

6 Disponibilidad y factibilidad.

6 Revisión de diseños.

6 Aprobaciones (TPO, acometidas e independizaciones).



Ser aliados estratégicos para la expansión de los servicios

MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO

ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS	ACCESO	PERIODICIDAD
Información 	Página web	Virtual	Eventual
	Correo electrónico	Virtual	Permanente
	Requerimiento de información Ventanilla Única de Construcción	Virtual / Físico	Permanente
Diálogo 	Mesas agilizadoras	Virtual / Presencial	Eventual
	Visitas técnicas	Presencial	Eventual
Responsabilidad 	Mecanismo de medición de satisfacción / percepción del grupo de interés	Por definir	Anual
	Informe de relacionamiento con el grupo de interés	Virtual	Anual



Idioma
Español

Responsable de la interacción

Área líder	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente – Dirección Apoyo Técnico.
Áreas involucradas	<ul style="list-style-type: none"> Gerencia Corporativa Servicio al Cliente. Gerencia Corporativa Ambiental. Gerencia Corporativa Sistema Maestro.
Procesos relacionados	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de Comunicaciones. Servicio Acueducto. Servicio Alcantarillado. Gestión Comercial. Gestión Predial. Gestión Ambiental.

NECESIDADES

6 Oportunidad en el trámite de servicios.

6 Disponibilidad en la atención de servicio.

EXPECTATIVAS

6 **16** Comunicación asertiva en el estado del trámite.

6 **16** Estandarización en el trámite del servicio



Uso

- Residencial.
- Comercial.
- Industrial.
- Oficial.
- Especial.



APS

- Bogotá.
- Soacha.
- Gachancipá.
- Tocancipá.
- Zipaquirá.
- Bogotá – Región.



Zonas de prestación de servicio

- Zona 1.
- Zona 2.
- Zona 3.
- Zona 4.
- Zona 5.





ACADEMIA E INVESTIGACIÓN

TEMAS DE INTERÉS



Cambio climático.



Gestión integral del recurso hídrico.



Riesgos y vulnerabilidades.



Proyectos de investigación en I+D+i.



Normalización técnica.

NECESIDADES



Información en línea.



I+D+i.



Canales para el intercambio de conocimiento.

MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO



EXPECTATIVAS



Alianzas estratégicas.



Financiación de proyectos.



Portafolio de proyectos de I+D+i.

ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS	ACCESO	PERIODICIDAD
Información	Página web	Virtual	Eventual
	Facebook	Virtual	Mensual
	YouTube	Virtual	Mensual
	LinkedIn	Virtual	Mensual
	Correo electrónico	Virtual	Mensual
Diálogo	Biblioteca - Centro de información técnico empresarial (CITE)	Presencial	Eventual
	Conferencias magistrales	Virtual	Mensual
	Intercambios de conocimiento	Virtual / Presencial	Eventual
Responsabilidad	Eventos de revisión de normas técnicas	Virtual / Presencial	Eventual
	Mecanismo de medición de satisfacción / percepción del grupo de interés	Por definir	Anual
	Informe de relacionamiento con el grupo de interés	Virtual	Anual



Idioma

Español

Responsable de la interacción

Área líder	Gerencia de Tecnología - Dirección Ingeniería Especializada.
Áreas involucradas	<ul style="list-style-type: none"> Gerencia Corporativa de Sistema Maestro. Gerencia de Tecnología. Gerencia Corporativa Ambiental. Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa. Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control. Gerencia Corporativa Financiera.
Procesos relacionados	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de Talento Humano. Servicio Acueducto. Servicio Alcantarillado Sanitario y Pluvial. Gestión Ambiental. Gestión Conocimiento e Innovación. Gestión Documental. Gestión de TIC. Gestión Financiera.



MEDIOS DE COMUNICACIÓN

TEMAS DE INTERÉS



Novedades en la prestación de los servicios



Pedagogía en la prestación de los servicios



Avance de obras.



Sostenibilidad ambiental



Trámites y servicios



Costos de consumo



Contratación

NECESIDADES



Información disponible y oportuna.



Relacionamiento oportuno y efectivo



Producción de material de apoyo y entrevistas que se adapten a todos los medios y formatos.

MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO



EXPECTATIVAS



Disponibilidad de más voceros.



Actualización y disponibilidad de información empresarial.

ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS	ACCESO	PERIODICIDAD
Información 	Página web	Virtual	Permanente
	Redes sociales	Virtual	Permanente
	Boletines de prensa	Virtual	Semanal
	Requerimiento de información	Virtual / Físico	Eventual
Diálogo 	Balance de gestión para medios de comunicación	Virtual	Mensual
	Declaración a medios	Presencial	Anual
Responsabilidad 	Mecanismo de medición de satisfacción / percepción del grupo de interés	Por definir	Anual
	Informe de relacionamiento con el grupo de interés	Virtual	Anual



Idioma

Español
Lenguaje claro y accesible.

Responsable de la interacción

Área líder	Secretaría General - Oficina Asesora Imagen Corporativa y Comunicaciones.
Áreas involucradas	<ul style="list-style-type: none"> Gerencia Corporativa de Sistema Maestro. Gerencia Corporativa Ambiental. Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa. Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control. Gerencia Corporativa Financiera. Gerencia Corporativa de Analítica y Pérdidas. Gerencia de Tecnología. Gerencia Jurídica
Procesos relacionados	• Todos los procesos de la Empresa.

