

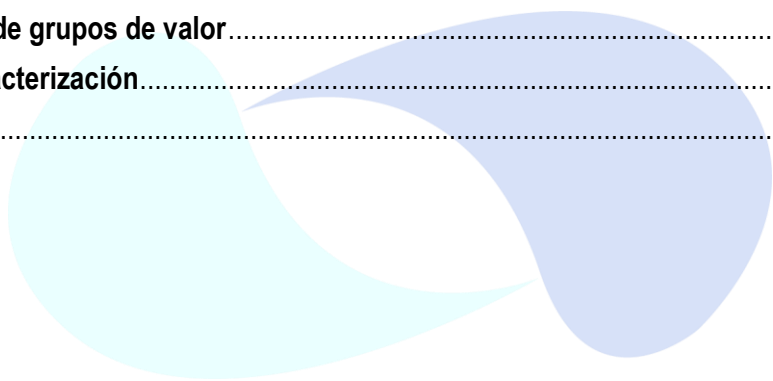
EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A E.S.P

CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR

2025

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. Presentación de la entidad	4
1.1 Misión	4
1.2 Visión	4
1.3 Objetivos	4
1.4 Portafolio de servicios	5
2. Objetivo general de la caracterización	5
3. Objetivos específicos de la caracterización	5
4. Alcance	6
5. Metodología	6
6. Clasificación de grupos de valor	6
7. Matriz de Caracterización	7
8. Conclusiones	8



INTRODUCCIÓN

La Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P., en cumplimiento de los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y con el propósito de fortalecer la transparencia, la participación ciudadana y la rendición de cuentas, desarrolla la caracterización de los grupos de valor como una herramienta fundamental para la gestión institucional.

Este ejercicio permite identificar y analizar los actores que interactúan directa o indirectamente con la entidad, reconociendo sus características, necesidades, expectativas y niveles de influencia. Lo anterior facilita la definición de estrategias de comunicación y relacionamiento más efectivas, orientadas a mejorar la prestación de los servicios públicos y fortalecer la confianza de la ciudadanía.

En este sentido, la caracterización de los grupos de valor se constituye en un insumo clave para la toma de decisiones, la planeación institucional y el mejoramiento continuo, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos misionales de la entidad y al desarrollo sostenible de los municipios de La Mesa y Anapoima.



1. Presentación de la entidad

1.1 Misión

Garantizar la prestación de los servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en los Municipios de La Mesa y Anapoima, aplicando como principios el compromiso y la eficiencia, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros usuarios.

1.2 Visión

Lograr el reconocimiento como una empresa líder en la prestación de servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en el 2034, cumpliendo con estándares de calidad, continuidad y eficiencia, siendo referente en la región aplicando políticas de protección ambiental y desarrollo sostenible.

1.3 Objetivos

- Lograr el acceso universal y equitativo al agua potable, a un precio asequible para todos.
- Lograr el acceso equitativo a servicios de saneamiento e higiene adecuados para todos y poner fin a la defecación al aire libre, prestando especial atención a las necesidades de las mujeres y las niñas y las personas en situaciones vulnerables.
- Mejorar la calidad del agua mediante la reducción de la contaminación, la eliminación del vertimiento y la reducción al mínimo de la descarga de materiales y productos químicos peligrosos, la reducción a la mitad del porcentaje de aguas residuales sin tratar y un aumento sustancial del reciclado y la reutilización en condiciones de seguridad a nivel mundial.
- Aumentar sustancialmente la utilización eficiente de los recursos hídricos en todos los sectores y asegurar la sostenibilidad de la extracción y el abastecimiento de agua dulce para hacer frente a la escasez de agua y reducir sustancialmente el número de personas que sufren de escasez de agua.
- Poner en práctica la gestión integrada de los recursos hídricos a todos los niveles, incluso mediante la cooperación transfronteriza, según proceda.
- Proteger y restablecer los ecosistemas relacionados con el agua, incluidos los bosques, las montañas, los humedales, los ríos, los acuíferos y los lagos.
- Ampliar la cooperación internacional y el apoyo prestado a los países en desarrollo para la creación de capacidad en actividades y programas relativos al agua y el saneamiento, incluidos el acopio y almacenamiento de agua, la desalinización, el aprovechamiento eficiente de los recursos hídricos, el tratamiento de aguas residuales y las tecnologías de reciclaje y reutilización.
- Apoyar y fortalecer la participación de las comunidades locales en la mejora de la gestión del agua y el saneamiento.

1.4 Portafolio de servicios

Acueducto	Alcantarillado	Aseo
Agua de Calidad para tu Bienestar	Sanidad y Protección Ambiental	Municipio Limpio, Futuro Sostenible
		
Llevamos agua pura y segura hasta tu hogar, cuidando cada gota.	Gestionamos las aguas residuales de forma responsable para proteger nuestra salud.	Mantenemos nuestro entorno limpio y sostenible para las futuras generaciones.
Nuestro compromiso es garantizar el acceso a un recurso vital bajo los más altos estándares de calidad. No solo transportamos agua; nos aseguramos de que cada litro que llega a tu grifo sea el resultado de un proceso responsable.	El sistema de alcantarillado es el héroe invisible de la ciudad. Trabajamos para que los desechos líquidos sean evacuados y tratados correctamente, evitando focos de infección y protegiendo nuestros ecosistemas.	La limpieza de nuestro entorno es el reflejo de nuestra cultura. En ERAT, nos esforzamos por mantener espacios públicos impecables y gestionar los residuos de manera que el impacto ambiental sea mínimo.

2. Objetivo general de la caracterización

Caracterizar los grupos de valor de la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P., mediante la identificación, análisis y clasificación de sus características, necesidades, expectativas, nivel de interés e influencia, con el fin de fortalecer la gestión institucional, la participación ciudadana, la transparencia y el proceso de rendición de cuentas.

3. Objetivos específicos de la caracterización

- Identificar los grupos de valor que interactúan directa o indirectamente con la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P.
- Clasificar los grupos de valor de acuerdo con su naturaleza (institucional, comunitaria, económica y usuarios), con el fin de facilitar su análisis.
- Analizar las características, necesidades y expectativas de cada grupo de valor frente a la prestación de los servicios públicos.
- Determinar el nivel de interés e influencia de los grupos de valor en la gestión institucional.
- Establecer los canales de comunicación e interacción adecuados para cada grupo de valor.
- Definir estrategias de relacionamiento que permitan fortalecer la participación ciudadana, la transparencia y la rendición de cuentas.

4. Alcance

La caracterización de los grupos de valor de la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P. aplica a todos los actores que interactúan directa o indirectamente con la entidad en el marco de la prestación de los servicios públicos domiciliarios, especialmente en los municipios de La Mesa y Anapoima.

Este ejercicio comprende la identificación, clasificación y análisis de los grupos de valor de tipo institucional, comunitario, económico y usuarios, teniendo en cuenta variables como sus características, necesidades, expectativas, nivel de interés e influencia, así como los canales de comunicación e interacción con la entidad.

Asimismo, la caracterización constituye un insumo para la planeación institucional, el fortalecimiento de la participación ciudadana, la rendición de cuentas y el mejoramiento continuo de la gestión pública.

5. Metodología

Para la caracterización de los grupos de valor de la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P., se desarrolló una metodología basada en los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la cual comprende las siguientes etapas:

- **Identificación de los grupos de valor:** Se realizó el reconocimiento de los actores que interactúan directa o indirectamente con la entidad, teniendo en cuenta su participación en la prestación de los servicios públicos y su relación con la gestión institucional.
- **Clasificación de los grupos de valor:** Los actores identificados se organizaron de acuerdo con su naturaleza, clasificándolos en grupos institucionales, comunitarios, económicos y usuarios, con el fin de facilitar su análisis.
- **Recolección de información:** Se recopiló información a partir de fuentes internas, análisis del entorno institucional, social y territorial, así como de la experiencia de las diferentes dependencias de la entidad.
- **Análisis de variables:** Se analizaron variables como características, ubicación, necesidades, expectativas, nivel de interés e influencia de cada grupo de valor, permitiendo comprender su relación con la entidad.
- **Identificación de canales de comunicación:** Se determinaron los principales mecanismos de interacción entre la entidad y los grupos de valor, tales como atención al usuario, reuniones, medios digitales y espacios de participación.
- **Definición de estrategias de relacionamiento:** Con base en la información obtenida, se establecieron estrategias orientadas a fortalecer la comunicación, la participación ciudadana y la rendición de cuentas.

6. Clasificación de grupos de valor

En el marco de la caracterización de los grupos de valor de la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P., los actores identificados se clasifican de acuerdo con su naturaleza y relación con la entidad, con el fin de facilitar su análisis y definir estrategias de relacionamiento adecuadas.

A continuación, se presentan las categorías definidas:

- **Grupos institucionales:** Corresponden a las entidades públicas y organismos que tienen relación directa con la gestión de la empresa, tales como alcaldías municipales, concejos municipales, entes de control y autoridades ambientales, con quienes se establecen procesos de articulación, seguimiento y cumplimiento normativo.
- **Grupos económicos:** Incluyen las empresas y comercios locales que desarrollan actividades productivas en el área de influencia de la entidad, y que dependen de la adecuada prestación de los servicios públicos para el desarrollo de sus actividades.
- **Grupos comunitarios:** Comprenden las Juntas de Acción Comunal (JAC), líderes comunitarios, organizaciones sociales y acueductos veredales, los cuales representan a la comunidad y facilitan la participación ciudadana y la comunicación entre la entidad y la población.
- **Usuarios:** Incluyen a los usuarios residenciales, comerciales e institucionales que reciben directamente los servicios prestados por la empresa, constituyéndose en el principal grupo de valor, dado que son los beneficiarios directos de la gestión institucional.

7. Matriz de Caracterización

Grupo de valor	Características	Necesidades	Nivel de influencia	Estrategia
Usuarios	Ubicados en zonas urbanas y rurales	Calidad, continuidad y tarifas del servicio	Alta	Encuestas, redes sociales y rendición de cuentas
Alcaldías	Entes territoriales	Información y cumplimiento normativo	Alta	Reuniones e informes técnicos
JAC	Organizaciones comunitarias	Participación y solución de problemáticas	Media	Reuniones y talleres
Empresas	Sector productivo	Continuidad del servicio	Media	Comunicación directa

8. Conclusiones

La caracterización de los grupos de valor de la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P. permite identificar de manera clara los actores que interactúan con la entidad, así como comprender sus necesidades, expectativas y niveles de influencia en la gestión institucional.

Este ejercicio facilita la definición de estrategias de comunicación y relacionamiento más efectivas, orientadas a fortalecer la participación ciudadana, la transparencia y la rendición de cuentas, en concordancia con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Asimismo, la identificación y análisis de los grupos de valor contribuye a mejorar los procesos de toma de decisiones, permitiendo a la entidad enfocar sus acciones en el cumplimiento de su misión y en la mejora continua de la prestación de los servicios públicos.

Finalmente, la caracterización se consolida como una herramienta estratégica para fortalecer la confianza entre la entidad y la comunidad, promoviendo una gestión pública más eficiente, participativa y orientada al servicio del ciudadano.



Caracterización de los grupos de valor

Versión 1
Planeación
2025.